

Digitale Verwaltung 2023 +

Digitalstrategie der Kreisverwaltung Neuwied



Impressum

Herausgeber:
Kreisverwaltung Neuwied
Abteilung Zentrale Dienste
Referat 02 – Personal- und Organisationsmanagement,
Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung (KoDig)

Anschrift:
Kreisverwaltung Neuwied
Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung
Wilhelm-Leuschner-Str. 9
56564 Neuwied

Autorin:
Patricia Jung (Digitalbeauftragte)

1. Auflage



Inhalt

Impressum	2
Inhalt.....	3
Vorwort.....	4
1 Ausgangslage & Rahmen.....	5
1.1 Zweck der Digitalstrategie	6
1.2 Geltungsbereich.....	6
2 Vision trifft Leitbild.....	7
3 Handlungsfelder.....	8
4 Ausblick.....	15

Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die moderne Verwaltung soll leicht zugänglich sein: Anträge für Führerschein, Bauvorhaben oder Jagschein sollen bestenfalls rund um die Uhr und von Zuhause oder unterwegs gestellt werden können. Genauso sollen die Anträge dann zügig weiterverarbeitet und die Bescheide an die Antragsstellenden übermittelt werden, im Idealfall online. Kurzum: Die moderne Verwaltung soll digital sein.

Die Umstellung von der klassischen Verwaltung auf eine digitale Verwaltung ist eine echte Mammutaufgabe. Bis den Bürger:innen und Unternehmen im Kreis Neuwied alle Verwaltungsleistungen, wie im Onlinezugangsgesetz (OZG) gefordert, digital zur Verfügung gestellt werden können, sind viele Vorarbeiten zu leisten. Prozesse müssen angepasst werden, Papierakten müssen auf digitale Akten umgestellt werden und die Online-Antragsstrecken müssen entwickelt werden.

Die notwendigen Maßnahmen hin zu einer digitalen Verwaltung sind in der vorliegenden Digitalstrategie 2023+ verankert. Diese gibt der Digitalisierung einen ordnenden Rahmen und dient gleichzeitig als Ausgangspunkt und Richtschnur für die weitere Entwicklung der Digitalisierung der Kreisverwaltung Neuwied.

Ein wichtiger Punkt in der Digitalstrategie 2023+ stellt das Handlungsfeld „Changemanagement & Mitarbeiterqualifizierung“ dar. Neben den technischen Neuerungen erfordert die Digitalisierung vor allem auch einen organisatorischen und kulturellen Wandel in unserer Verwaltung. Gewohnte und vielleicht auch liebgewonene Arbeitsabläufe müssen an die Digitalisierung angepasst und neue Systeme müssen erlernt werden.

All diese Veränderungen passieren nicht von heute auf morgen, denn Veränderungen brauchen Zeit, Mut und die Bereitschaft, sich den Neuerungen zu stellen. Lassen Sie uns zusammen mutig sein und die Veränderungen hin zu einer modernen und digitalen Kreisverwaltung Neuwied gemeinsam gehen.

Herzliche Grüße

Ihr

Achim Hallerbach

Landrat

1 Ausgangslage & Rahmen

Die digitale Transformation betrifft alle Bereiche des täglichen Lebens, sodass auch die Erwartungen an die öffentliche Verwaltung steigen, digitale Leistungen anzubieten. Mit dem Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes (EGovGRP) und des Onlinezugangsgesetzes (OZG), wurden der rechtliche Rahmen und die Grundlagen für die digitale Transformation der Verwaltung geschaffen. Gleichzeitig werden die Kommunen hierdurch verpflichtet, den ständig wachsenden Anforderungen an die Digitalisierung gerecht zu werden.

Grundsätzlich lässt sich die Digitale Transformation in drei Phasen unterteilen:

- 1. Online-Informationen:** Analoge Informationen und Formulare werden online zur Verfügung gestellt. Bürger:innen und Unternehmen rufen diese als PDF ab, drucken sie aus und überbringen oder übersenden sie an die Behörde.
- 2. Online-Services:** Für Bürger:innen und Unternehmen werden einzelne Leistungen online zur Verfügung gestellt, wie zum Beispiel die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung. Innerhalb der Verwaltung werden die Daten nach wie vor manuell in die Fachverfahren übertragen und Akten größtenteils in Papierform geführt.
- 3. Vollständige Digitalisierung:** Dienstleistungen werden in erster Linie online zur Verfügung gestellt, wobei persönliche Vorsprachen nach wie vor möglich sind. Anträge, die über Online-Services eingehen, werden medienbruchfrei in die Fachverfahren übertragen. Die Aktenablage erfolgt digital in einem eAkte-System.

Die Kreisverwaltung Neuwied befindet sich in diesem Modell derzeit zwischen den ersten beiden Phasen. Für den überwiegenden Teil der Verwaltungsleistungen sind Informationen und ausdrückbare Formulare auf der Homepage zur Verfügung gestellt und einige wenige Online-Services, wie beispielweise die Online-Terminvereinbarung für die KFZ-Zulassung, sind nutzbar. Um die dritte Phase der Digitalen Transformation zu erreichen, liegt jedoch noch ein weiter Weg vor uns. Hierzu gehört vor allen Dingen ein organisatorischer und kultureller Wandel der öffentlichen Verwaltung, in dessen Zuge auch die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden ausgebaut werden müssen.

Zur Bewältigung dieser Anforderungen wurde in der Kreisverwaltung Neuwied die Koordinierungsstelle Digitale Verwaltung (KoDig) geschaffen. Die KoDig ist, neben dem Personal- und Organisationsmanagement, in Referat 02 in der Abteilung Zentrale Dienste angesiedelt. Besetzt ist die KoDig derzeit mit zwei Mitarbeitenden, der kommunalen Digitalbeauftragten als Teamleiterin und einer weiteren Mitarbeiterin. Die KoDig ist zuständig für die Weiterentwicklung und Umsetzung der Digitalstrategie und die Koordination sowie

strategische und organisatorische Begleitung aller Digitalisierungsvorhaben innerhalb der Kreisverwaltung Neuwied.

1.1 Zweck der Digitalstrategie

Die vorliegende Digitalstrategie gibt in Form einer Vision und sechs Handlungsfeldern vor, welche Ziele im Rahmen der Digitalen Transformation der Kreisverwaltung Neuwied verfolgt werden sollen und mit welchen Maßnahmen diese erreicht werden können. Anhand der Digitalstrategie lassen sich die einzelnen Maßnahmen strukturiert und planmäßig abarbeiten, um die Digitalisierung effektiv und koordiniert voranzutreiben. Gleichzeitig sollen durch die Digitalstrategie Mitarbeitende, Bürger:innen und Politik eingebunden und das komplexe Thema Digitalisierung für alle Beteiligten beherrschbar gemacht werden.

1.2 Geltungsbereich

Innerhalb der Kreisverwaltung Neuwied sind alle Abteilungen und Sachgebiete gleichermaßen von den Herausforderungen der Digitalisierung betroffen, sodass die Digitalstrategie alle Mitarbeitenden sowie die Kreisgremien umfasst.

2 Vision trifft Leitbild

In Anlehnung an das Leitbild der Kreisverwaltung Neuwied heißt es nun nicht mehr nur „Gemeinsam Zukunft gestalten“, sondern:

*„Gemeinsam die **DIGITALE** Zukunft gestalten“*

... mit den Bürger:innen und Unternehmen:

Die digitale Kreisverwaltung Neuwied steht für Bürger:innen, wie für Unternehmen und Institutionen im Landkreis Neuwied, rund um die Uhr an jedem Tag des Jahres offen. Behördengänge sind nach wie vor möglich, jedoch längst nicht mehr notwendig. Alle Verwaltungsdienstleistungen können, von der Antragstellung, über die Bezahlung, bis zum Erhalt des Bescheides, bequem, verlässlich und sicher, von zu Hause aus in Anspruch genommen werden. Hierdurch ist die Dauer der Antragsbearbeitung erheblich verkürzt und die erforderliche Interaktion mit den Mitarbeitenden wird minimiert.

... mit den Mitarbeitenden

Die durchgängig digitalisierten Abläufe der Kreisverwaltung Neuwied tragen dazu bei, dass doppelte Arbeiten, aufwändige zusätzliche Abstimmungen und eine mehrfache Erfassung derselben Daten vermieden werden. Durch die vollständige Digitalisierung aller Verwaltungsleistungen wird nicht mehr der Ort des Verwaltungshandelns in den Mittelpunkt gestellt, sondern die Aufgabe. Alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, ihre Arbeit entweder im vollständig digital eingerichteten Büro oder im Homeoffice vollumfänglich zu erledigen.

... mit den Gremienmitgliedern

Alle Mitglieder in den unterschiedlichen Gremien haben die Möglichkeit, an der digitalen Ratsarbeit über eine App teilzunehmen. Hierdurch ist das Ausdrucken und Versenden der Sitzungsunterlagen per Post nicht mehr notwendig. Die Sitzungsunterlagen können so frühzeitig, zügig und ressourcenschonend zur Verfügung gestellt und von den Gremienmitgliedern mit einem Klick abgerufen werden.

3 Handlungsfelder

Die Digitale Transformation der Kreisverwaltung Neuwied kann in sieben Handlungsfelder unterteilt werden.

Digitale Prozesse

Prozessmanagement ist die Grundlage für Verwaltungsmodernisierung, -digitalisierung und Effizienzsteigerung. Im Rahmen des Prozessmanagements ist es zunächst notwendig, in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden die Prozesse innerhalb der Kreisverwaltung zu identifizieren. Auf dieser Basis soll ein Digitales Prozessregister erstellt und die Prozesse anhand von Kennzahlen klassifiziert werden. Anhand der Kennzahlen lassen sich dann die Prozesse feststellen, die sich besonders gut für eine vollständige Digitalisierung eignen und den größten Nutzen für alle Beteiligten bringen. Hierdurch ergibt sich eine Reihenfolge, in welcher die Digitalisierung der Prozesse umgesetzt werden soll. Während der Umsetzung wird zunächst der IST-Zustand der Prozesse in Workshops detailliert dokumentiert, modelliert und analysiert, um darauf aufbauend Digitalisierungs-Ideen zu entwickeln, welche als SOLL-Konzepte umgesetzt werden sollen. Als Idealszenario wird stets die vollständige Digitalisierung, das heißt die medienbruchfreie Prozessdurchgängigkeit vom Antrag über die Bearbeitung bis zum Bescheid und der anschließenden Aktenablage, angestrebt. Da das Idealszenario nicht immer auf Anhieb umgesetzt werden kann, ist unter Umständen eine Abstufung und schrittweise Digitalisierung einzelner Bereiche notwendig.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Beschaffung einer Prozessmanagement Software
- Identifikation der Prozesse innerhalb der Kreisverwaltung Neuwied
- Aufbau einer digitalen Prozessbibliothek
- Ermittlung des Digitalisierungspotentials einzelner Prozesse anhand vorab definierter Kennzahlen
- Modellierung und Analyse der IST-Prozesse in Zusammenarbeit mit den Sachgebieten
- Erstellen von SOLL-Konzepten im Hinblick auf die Digitalisierung in Zusammenarbeit mit den Sachgebieten
- Übergabe der Prozesse an den Fachbereich Organisationsmanagement
- Veröffentlichung der Prozesse für die Prozessbeteiligten

Digitale Akte (eAkte)

Im Hinblick auf die allgemeine Verwaltungsdigitalisierung, insbesondere die digitale Antragstellung der Verwaltungsleistungen, die Digitalisierung der Antragsbearbeitung und den Ausbau von Homeoffice-Plätzen, ist die Einführung der eAkte in allen Bereichen unumgänglich. Durch die eAkte können sich Bearbeitungszeiten verkürzen, da sie jederzeit leicht und ortsunabhängig erreichbar ist. Medienbrüche können vermieden und somit die Fehlerquote aufgrund von Übertragungsfehlern minimiert werden. Die Einführung der eAkte ist eine essentielle Grundlage für ein reibungsloses Arbeiten im digitalen Zeitalter.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Erarbeitung eines einheitlichen Digitalen Aktenplans
- Sukzessive Rollout der EAkte in den Sachgebieten
 - Workshops zu den Themen Aktenplan und Aktenführung, Berechtigungen und Prozesse
 - Prüfen und Umsetzen von Schnittstellen zu den eingesetzten Fachverfahren
 - Begleitende Maßnahmen aus den Handlungsfeldern Digitale Prozesse sowie Changemanagement & Qualifizierungsmaßnahmen
- Digitaler Posteingang
 - Konzeption im Rahmen einer Bachelorarbeit
 - Pilotierung und anschließende Umsetzung des Konzeptes in der gesamten Kreisverwaltung

Changemanagement & Qualifizierungsmaßnahmen

Bei der Digitalisierung der Kreisverwaltung Neuwied stehen stets die Menschen im Fokus. In Anlehnung an unsere Vision "Gemeinsam die Digitale Zukunft gestalten", sind alle Beteiligten von Beginn an in den Prozess der Digitalisierung mit eingebunden und erfahren eine voll umfängliche und vorausschauende Unterstützung. Die Veränderungen, mit denen sich sowohl Bürger:innen als auch Mitarbeitende mit der fortschreitenden Digitalisierung konfrontiert sehen, gehen weit über die bloße Einführung von technischen Neuerungen hinaus. Vielmehr stellt die Digitalisierung eine bedeutende Veränderung der Arbeitsabläufe und der Nutzererlebnisse dar. Die Digitalisierung der Kreisverwaltung Neuwied darf nicht als Selbstzweck angesehen werden, sondern hat das klare Ziel, die Lebens- und Arbeitsqualität aller Beteiligten erheblich zu verbessern, indem Prozesse vereinfacht, beschleunigt und anwendungsorientierter werden. Hierfür spielen Transparenz, frühzeitige und dauerhafte

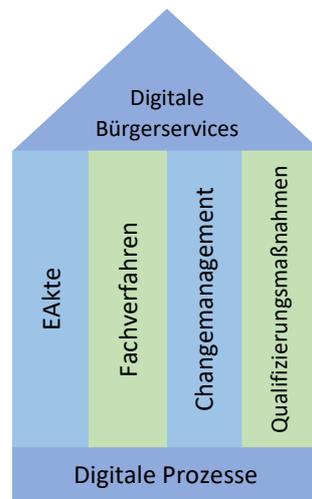
Information, sowie das aktive Einbinden der Beteiligten in die Prozessgestaltung eine entscheidende Rolle.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Regelmäßige Newsletter zu aktuellen Projekten in der KoDig
- Regelmäßige Erklärungen zu verschiedenen Themen der Digitalisierung im Rahmen der Reihe „Neo erklärt...“
- Vermittlung von Digitalen Kompetenzen und Fachwissen in den neuen Tools (eAkte, Civento, eFA-Prozesse) im Rahmen von Schulungen und Schulungsvideos

Digitale Bürgerservices

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Bund und Länder, ihre Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten. Das bedeutet, dass über 6.000 Verwaltungsleistungen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene digitalisiert werden müssen. Um der Verpflichtung aus dem OZG nachzukommen, müssen die Verwaltungsleistungen OZG-konform angeboten werden. Dies ist dann der Fall, wenn die Bürger:innen z.B. einen Antrag online ausfüllen, online übermitteln und, wenn erforderlich, auch online bezahlen können. Wie die Verwaltung diesen Antrag bearbeiten soll, ist nicht geregelt. Theoretisch kann der Antrag einfach ausgedruckt und manuell weiterbearbeitet werden. Das Land Rheinland-Pfalz (RLP) vertritt hier aber ganz klar die Meinung, dass diese Vorgehensweise nicht zielführend ist und hat für RLP festgelegt, dass eine Ende-zu-Ende Digitalisierung, von der Antragsstellung, über die Bearbeitung, bis zur Bescheid Erstellung, angestrebt werden soll. Das Ziel der Kreisverwaltung Neuwied ist es, so viele Leistungen wie möglich als eFA-Leistung (Einer-für-Alle/Viele) zu übernehmen. Bei den eFA-Leistungen handelt es sich um ausgewählte OZG-Leistungen, die in einem Bundesland entwickelt und allen anderen Bundesländern zur Nachnutzung bereitgestellt werden. Da es jedoch nicht für alle OZG-Leistungen auch eine eFA-Leistung gibt und auch nicht alle angebotenen eFA-Leistungen für uns praktikabel sind, ist es notwendig, dass wir für viele Leistungen selbst eine Online-Antragsstrecke entwickeln. Hierzu wurde vom Land Rheinland-Pfalz die Antrags- und Prozessplattform Civento bereitgestellt. Für eine vollständige Digitalisierung ist es jedoch notwendig, zusätzlich zur Online-Antragsstrecke interne Prozessabläufe anzupassen, ein eAkte-System verwaltungsweit einzuführen und Schnittstellen zu vorhandenen Fachverfahren sowie zur eAkte zu implementieren. Die Grundlagen für dieses Handlungsfeld müssen also zunächst in den anderen Handlungsfeldern geschaffen werden. Bildlich gesehen kann die OZG-Umsetzung wie ein Haus gesehen werden, wobei es sich bei den Digitalen Bürgerservices um das Dach handelt.



Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Vorbereitende Maßnahmen in den Handlungsfeldern Digitale Akte und Digitale Prozesse
- EfA-Leistungen
 - Praktikabilität gemeinsam mit den Sachgebieten evaluieren
 - Nachnutzung vorbereiten
 - Prüfen und Umsetzen von Schnittstellen zu Fachverfahren und zur eAkte
- Civento-Prozesse
 - Entwicklung von Online-Antragsstrecken mit Civento
 - Evaluation mit den Sachgebieten
 - Prüfen und Umsetzen von Schnittstellen zu Fachverfahren und zur eAkte
- Veröffentlichung der Digitalen Bürgerservices auf der Homepage
- Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Pressereferenten und dem Social-Media-Manager
- Begleitende Maßnahmen in den Handlungsfeldern Changemanagement & Qualifizierungsmaßnahmen

Fachverfahren

Im Rahmen der ganzheitlichen Digitalisierung ist es notwendig, auch die eingesetzten Softwareprodukte und hier insbesondere die Fachverfahren und deren Funktionsumfang zu betrachten. Unter Umständen verfügt die Software über Funktionen, die bisher noch nicht genutzt wurden oder Workflows und Formulare in den Fachverfahren müssen an die neuen digitalen Prozesse angepasst werden. Hierbei ist auch das Zusammenspiel von Digitalen Bürgerservices und Fachverfahren sowie zwischen E-Akte und Fachverfahren zu betrachten. In einzelnen Bereichen kann es zudem sinnvoll sein, ein Fachverfahren durch eine andere Lösung zu ersetzen, insbesondere, wenn für das Sachgebiet im Rahmen eines Projektes ein landeseinheitliches Fachverfahren entwickelt oder ausgeschrieben werden sollen.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Betrachtung der Abläufe in den Fachverfahren und ggf. Anpassung an die digitalen Prozesse
- Überprüfen des Funktionsumfangs der Fachverfahren und ggf. Erweiterung über zusätzliche Komponenten/Module
- Beteiligung am Landesprojekt ÖGD Digital – Einheitliche EDV-Plattform für den ÖGD in Rheinland-Pfalz als Pilotkommune
 - Ziel: Weiterentwicklung des Fachverfahrens micropro health unter Mitwirkung der beteiligten Gesundheitsämter zur einheitlichen EDV-Plattform für den ÖGD in RLP
 - GoLive für die vier prioritären Bereiche Infektionsschutz, Impfen & Pandemievorsorge, Hygieneüberwachung und Klimawandel ist für den 01.07.2023 geplant

Digitale Ratsarbeit

Neben der Verwaltung werden auch die kommunalen Gremien mehr und mehr mit der digitalen Transformation konfrontiert. Die Notwendigkeit, die traditionelle Ratsarbeit zu digitalisieren, hat die Kreisverwaltung Neuwied bereits erkannt. So wird seit Anfang 2022 die Mandatos-App der Firma Somacos GmbH eingesetzt, über welche die Einladungen zu den Sitzungen überwiegend digital versendet werden. Ebenso werden den Gremienmitgliedern die erforderlichen Sitzungsunterlagen über die App in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Ausnahme bleibt der ausdrückliche Wunsch eines Gremienmitglieds nach der Papierform oder aber es ist gesetzlich vorgeschrieben. Für die Umsetzung wurden den mit der Sitzungsarbeit betrauten Mitarbeitenden und den Gremienmitgliedern digitale Endgeräte zur Verfügung gestellt. Durch die digitale Ratsarbeit kann ein schneller Informationsfluss, -zugriff und -austausch gewährleistet werden. Ebenso werden Zeit- und Ressourcenersparnisse erzielt. In

die Digitale Ratsarbeit sind bisher der Kreisvorstand, der Kreisausschuss, sowie der Kreistag eingebunden.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Ausweitung der digitalen Ratsarbeit auf die Ausschüsse
 - Prüfen der Voraussetzungen und Prozesse
 - Ausweitung der Nutzung der digitalen Unterlagen für Kreistagsmitglieder auch für die Ausschüsse und Prüfung der Möglichkeit zur Nutzung privater Endgeräte zur digitalen Ratsarbeit für andere Ausschussmitglieder.
 - Schulen der Mitarbeitenden und der Gremienmitglieder in der Mandatos-App
- Interne Ratsarbeit
 - Aufnahme der verwaltungsinternen Prozesse im Rahmen der Sitzungsvorbereitung im Handlungsfeld Digitale Prozesse
 - Prüfen und ggf. umsetzen von digitalen Workflows

Interkommunale Zusammenarbeit

Nicht nur die Kreisverwaltung Neuwied, sondern alle öffentlichen Verwaltungen stehen vor den selben Herausforderungen, die die zunehmende Digitalisierung mit sich bringt. Interkommunale Zusammenarbeit kann ein Schlüsselfaktor in der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung sein. Die (neuen) digitalen Anforderungen können dadurch auf mehrere Partner verteilt und gemeinsam praxisorientiert gelöst werden.

Folgende Maßnahmen sind in diesem Handlungsfeld geplant:

- Regelmäßiger informeller Austausch mit den Landkreisen in Rheinland-Pfalz
 - Austausch über aktuelle Herausforderungen und Best Practices
 - Gemeinsame Positionierung gegenüber den Softwareherstellern und der KommWis
 - Zusammenarbeit bei der Entwicklung von Online-Antragsstrecken
 - Ggf. gemeinsame Ausschreibung von Softwareprodukten
- Mitwirkung in der AG Interkommunale Zusammenarbeit des Landkreistages

- Regelmäßiger informeller Austausch mit der Stadt Neuwied und den Verbandsgemeinden
 - Austausch über aktuelle Herausforderungen und Best Practices
 - Finden von Synergien und gemeinsame Lösung von Problemen
 - Ggf. gemeinsame Ausschreibung von Softwareprodukten

4 Ausblick

Die Digitalisierung unseres gesamten Lebens- und Arbeitsumfeldes wird auch zukünftig rasant fortschreiten. Dies wird sich zunehmend auf das Arbeiten bei der Kreisverwaltung Neuwied auswirken. Die Digitalstrategie 2023+ stellt die Grundlagen für die Digitalisierung der Kreisverwaltung Neuwied und soll dieser eine Struktur geben. Als erster wichtiger Schritt in die Digitale Zukunft der Kreisverwaltung Neuwied soll diese Orientierungshilfe für die Mitarbeitenden in unserer Verwaltung sein, um den Weg der digitalen Transformation gemeinsam und mutig zu gehen.

Klar ist jedoch, dass die Digitalstrategie 2023+ nicht abschließend zu betrachten ist, sondern im Laufe der Zeit viele neue Entwicklungen und Veränderungen sehen wird. Neue Technologien sind bereits absehbar und werden weitere Veränderungen mit sich bringen, an die sich unser Alltag und unsere Arbeit anpassen muss. Um diesen Entwicklungen und Veränderungen gerecht zu werden soll die Digitalstrategie und die Umsetzung der festgeschriebenen Maßnahmen jährlich evaluiert und fortgeschrieben werden.