



Fachdienst Organisation und IT

Frau Martina Pabst, Tel. 171831

TOP: Bericht zum E-Government-Plan der Stadt Lüdenscheid

Bericht Nr. 073/2019

Produkt: 01.09.01 Organisationsangelegenheiten u. technikunterstützte Informationsverarbeitung

Beratungsfolge
Hauptausschuss

Behandlung
öffentlich

Sitzungstermine
20.05.2019

Finanzielle Auswirkungen?

ja

nein

investiv konsumtiv

Aufwendungen/Auszahlungen

Folgekosten (AfA, Unterhaltung...)

Kostenbeiträge Dritter/Zuwendungen

Sonstige Erträge/Einzahlungen

einmalig	lfd. jährlich

Bemerkung:

Haushaltsmittel ausreichend vorhanden?

ja, veranschlagt bei folgendem Konto: nein, Deckungsvorschlag:

Produkt bzw. Auftrag/Sachkonto/Bezeichnung:

Einmalig: / /

Laufend: / /

gesetzlich vorgeschriebene Aufgabe

freiwillige Aufgabe

Grundlage:

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Bericht:

Digitalisierung ist in jeder Hand. Computer, Notebook, Tablet oder Smartphone sind selbstverständlicher Bestandteil des Alltags geworden. Dem trägt auch die Stadt Lüdenscheid Rechnung und so hat der Fachdienst Organisation und IT eine Strategie und Maßnahmen zur Einführung digitaler Elemente in der Verwaltung erarbeitet:

E-Government-Strategie der Stadt Lüdenscheid

E-Government ist die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen mit dem Ziel, Prozesse für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen nutzungsfreundlicher, für die Verwaltung effizienter und für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktiver zu gestalten. Dieses Ziel wird bei der Stadt Lüdenscheid seit Jahren konsequent verfolgt.

Organisatorisch ist E-Government im Fachdienst Organisation und IT verankert. Mit dem anliegenden E-Government-Plan gestaltet und priorisiert dieser Fachdienst die nächsten Projekte zur digitalen Modernisierung der Verwaltung. Sowohl der Ausbau weiterer Basiskomponenten der E-Government-Infrastruktur in der Verwaltung als auch Online-Services für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sind vorgesehen.

Der Grundgedanke des Strategiepapiers ist „*digital first*“. Zur Verwirklichung dieser Handlungsmaxime arbeitet der Fachdienst Organisation und IT in den nachfolgend beschriebenen Projekten eng mit Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachdienste sowie Umsetzungspartnern zusammen. So gelingt es, die Herausforderungen der Digitalisierung gemeinsam zu meistern und eine agile Verwaltung mit mehr Serviceorientierung zu etablieren. Dies alles geschieht zum Nutzen der Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung. Zahlreiche Digitalisierungsprojekte sind bereits erfolgreich umgesetzt bzw. auf den Weg gebracht worden:

Neuer Internetauftritt

Seit Ende November 2016 ist die neue Internetpräsenz der Stadt Lüdenscheid online. Der Webauftritt wurde in Zusammenarbeit mit der Lüdenscheider Werbeagentur David & Goliath in modernem Responsive Webdesign konzipiert. Damit wird die Webseite auch auf allen mobilen Endgeräten optimiert angezeigt. Die klar strukturierte und benutzerfreundliche Seite dient der Präsentation von Informationen rund um die Verwaltungsleistungen der Stadt. Darüber hinaus bietet ein integriertes Serviceportal die Möglichkeit, zahlreiche Verwaltungsleistungen online abzuwickeln.

Damit ist die Stadtverwaltung für Bürgerinnen und Bürger wie Unternehmen ortsunabhängig von jedem Endgerät aus rund um die Uhr ansprechbar.

Einrichtung eines Service-Portals

Zusammen mit dem neuen Internet-Auftritt der Stadt Lüdenscheid ist das Onlinedienste-Portal „CitkoPortal“ an den Start gegangen. Dem vorausgegangen war ein intensiver Entwicklungsprozess, in dem das Lüdenscheider Digitalisierungsteam das innovative System als Pilotanwender in enger Kooperation mit der Südwestfalen-IT (SIT) entscheidend mitgestaltet hat.

Die moderne Plattform ersetzt lästige Behördengänge durch smarte Online-Prozesse. Davon profitieren Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen gleichermaßen, da sie nicht mehr für jedes Anliegen ins Rathaus kommen und Wartezeiten einplanen müssen. Der Kontakt zur Verwaltung wird einfacher und schneller, der Bürgerservice und die Bürgerfreundlichkeit werden verbessert.

Das Lüdenscheider Portal bietet ein breites Angebot, das deutlich umfangreicher ist, als das vieler anderer Städte. So sind Hunde mit wenigen Klicks angemeldet, Bewohnerparkausweise beantragt und Personenstandsurkunden bequem und einfach online angefordert - und schließlich per „giropay“ oder „Online-Lastschrift“ bezahlt. Auch Termine mit dem Bürgeramt oder für den Sperrmüll sind im Handumdrehen über das neue Serviceportal vereinbart.

Eine Registrierungsmöglichkeit im Portal erspart Nutzerinnen und Nutzern das wiederholte Erfassen von Basisdaten. Die gestellten Anträge gehen direkt an den zuständigen Fachdienst, wodurch auch eine Beteiligung der Poststelle entfällt. Optimierte Antragsprozesse mit interaktiven Formularassisten-

ten führen automatisch formelle Prüfungen auf Vollständigkeit durch. Die nachträgliche formelle Prüfung entfällt und Antragstellerinnen und Antragstellern bleibt damit ein Nachreichen von erforderlichen Unterlagen erspart. In der Verwaltung kann sofort mit der inhaltlichen Arbeit begonnen werden. Dies führt zu einer erheblichen Vereinfachung der Antragsprozesse und einem schnelleren Ergebnis.

Um die Attraktivität des Service-Portals weiter zu steigern, wird das Angebot digitaler Verwaltungsservices laufend aktualisiert und ergänzt. Dazu werden die Prozesse der Verwaltung mit dem Grundanspruch „digital first“ immer wieder auf den Prüfstand gestellt, optimiert und digital nutzbar gemacht. Ziel ist es, eine möglichst medienbruchfreie Erledigung aller Verwaltungsverfahren und damit auch ein schnelleres und effektiveres Arbeiten für die Stadtverwaltung zu erreichen.

Weitere digitale Services

Über die Services im Portal hinaus wird das Angebot von Online-Angeboten durch den Einsatz von innovativen IT- Fachverfahren ausgebaut.

a) Kita-Online-Portal

Mit der Vergabesoftware „Kivan“ haben Eltern in Zukunft die Möglichkeit, für ihre Kinder bequem von zu Hause eine passende Kindertageseinrichtung in Lüdenscheid zu finden. Die Software ermöglicht von der Erfassung der Betreuungswünsche durch die Eltern über die Platzvergabe und Vertragsverwaltung in den Einrichtungen bis hin zur Bedarfsplanung auf Ebene von Träger und Kommune einen durchgängig digitalen Prozess. Die von Eltern und Einrichtungen erfassten Betreuungsdaten stehen der Verwaltung mit Hilfe der Software unmittelbar zur Erhebung der Elternbeiträge zur Verfügung, sodass auch hier ein medienbruchfreier Arbeitsablauf entsteht. Angestrebt wird, das Verfahren für die Anmeldungen zum Kindergartenjahr 2020/2021 (Beginn: 01.08.2020) für Eltern und Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.

b) Online-Knöllchen

Darüber hinaus wird das sogenannte „Online-Knöllchen“ eingeführt. Dieses ersetzt die bisherigen Verwarnungen durch eine Benachrichtigungskarte mit individuellem QR-Code und Zugang zu einem Online-Portal. Dieses Portal gibt Auskunft zum Fall und enthält eine Online-Bezahlungsmöglichkeit. Auch wenn sich über ein Verwarngeld niemand freut, über die Möglichkeit, es fix online bezahlen zu können, dagegen schon. Somit trägt das neue Verfahren nicht nur der Integration des Smartphones in den Alltag Rechnung, sondern gibt auch die Möglichkeit, die Angelegenheit schnell zu bereinigen. Das entsprechende Schreiben „Anhörungsbogen“ an die Halterin bzw. den Halter des Fahrzeugs entfällt. Das neue Verfahren entlastet darüber hinaus die Beschäftigten im Außendienst durch einfache Handhabung und die Beschäftigten im Innendienst durch weniger Rückfragen und Fehler bei Zahlungseingängen. Nicht zuletzt spart es Porto- und Druckkosten.

c) Online-Anhörung

Auch sonstige Ordnungswidrigkeitenverfahren werden um eine digitale Komponente erweitert. Die Online-Anhörung eröffnet Betroffenen die Möglichkeit, sich schnell und einfach zum Sachverhalt zu äußern - und das in mehreren Sprachen. Auch Bußgelder können direkt über das Online-Portal bezahlt werden. Die digitale Anhörung wird das Verfahren für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger vereinfachen und beschleunigen. Für die Verwaltung reduziert sich der Bearbeitungsaufwand.

Einführung eines Dokumenten-Management-Systems

Die elektronische Aktenführung bildet das Fundament einer digital arbeitenden Verwaltung und ist Voraussetzung für durchgängig digitalisierte Verwaltungsprozesse. Die verwaltungsweite Einführung eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) und der elektronischen Aktenführung ist daher das zentrale E-Government-Projekt.

Die Einführung eines DMS lässt das papierlose Büro Wirklichkeit werden. Durch Schnittstellen zu IT-Fachverfahren wie beispielsweise dem Finanzwesen oder dem Bürger-Serviceportal lassen sich Prozesse medienbruchfrei digitalisieren. Ein DMS hilft, das Wissen der Verwaltung in digitaler Form strukturiert nutzbar zu machen. Integrierte Workflow-Module eröffnen die Möglichkeit, Dokumente durch unterschiedliche Bearbeitungsschritte in der Verwaltung zu steuern und viele zeitraubende manuelle Tätigkeiten zu automatisieren. Durch den Einsatz dieser modernen Technologie werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Routineaufgaben entlastet. Moderne, attraktive Büroarbeitsplätze mit mehr Zeit für kreative und anspruchsvolle Aufgabenstellungen entstehen. Ein DMS ist die Grundlage für mobiles Arbeiten und schafft daher die Voraussetzungen für flexible ortsunabhängige Arbeitsmodelle. Daher steigert ein DMS nicht nur die Produktivität und verringert die Prozesskosten, sondern trägt auch dazu bei, die Attraktivität der Stadtverwaltung als Arbeitgeberin zu erhöhen.

Markterkundung und Produktauswahl sind bereits abgeschlossen; die pilotweise Einführung im Fachdienst Organisation und IT erfolgt in Kürze. Anschließend soll das Verfahren sukzessive in der gesamten Verwaltung etabliert werden.

Einführung der E-Rechnung

Ein weiterer wichtiger Baustein des E-Governments ist die elektronische Rechnungsstellung (E-Rechnung). Die E-Rechnung bietet für alle Beteiligten - Rechnungssteller wie Rechnungsempfänger - ein hohes Potenzial zur effizienten und einfachen Bearbeitung von Rechnungen mit dem Ziel einer komplett papierlosen internen Abwicklung der Rechnungsbearbeitungsprozesse.

Die Vorteile der E-Rechnung gegenüber der klassischen Rechnung sind für Verwaltung und Unternehmen erheblich. Von der Kostenersparnis bei Druck- und Portokosten über Zeitersparnis durch beschleunigte Durchlaufzeiten und schnellere Abwicklung von Rückfragen bis hin zur revisionssicheren und platzsparenden Archivierung zeigen sich deutliche Verbesserungen.

Die Einführung der elektronischen Rechnungsbearbeitung wird in 2019 vom Fachdienst Organisation und IT mit den beteiligten Fachdiensten in Zusammenarbeit mit der SIT vorbereitet, sodass ab April 2020 die Voraussetzungen für die Nutzung der E-Rechnung geschaffen sein werden.

Damit entspricht die Stadt Lüdenscheid auch einer vom Europäische Parlament beschlossenen Richtlinie über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen.

Digitalisierung von Schulen

Der digitale Wandel an städtischen Schulen ist eine große Herausforderung und trifft auf breites Interesse in der Öffentlichkeit. Die Verwaltung nutzt aktiv ihre Gestaltungsmöglichkeiten als Schulträgerin, um den digitalen Wandel gemeinsam mit den Schulen erfolgreich zu gestalten, Ziel ist es, die Schulen mit einer modernen technischen Infrastruktur auszustatten, sodass das Lehren und Lernen mit digitalen Medien optimal umgesetzt werden kann. Hierzu wurde eigens eine Projektgruppe „Digitalisierung von Schulen“ ins Leben gerufen. In dieser stimmt die Stadt Lüdenscheid ihre IT-Medienentwicklungsplanung auf die pädagogischen Medienkonzepte der Schulen ab. Diese kooperative Zusammenarbeit wird zu einer nachhaltigen Unterstützung der Schulen bei der Anschaffung und Wartung ihrer IT-Ausstattung führen und ist der Schlüssel zum erfolgreichen Wandel des Unterrichts im digitalen Zeitalter.

IT-Sicherheit

Die erfolgreiche Umsetzung des Digitalisierungsprozesses erhöht die Leistungsfähigkeit der Stadtverwaltung, sie erhöht aber auch die Anforderungen an die IT-Sicherheit. Die Verwaltung ist in zunehmendem Maße abhängig von IT-gestützten Verfahren. Gleichzeitig wachsen die Bedrohungen für die Informationssicherheit angesichts der höheren Verbreitung und immer komplexeren Vernetzung

der Informationstechnik. Neben elementaren Gefährdungen sind auch Schwachstellen in IT-Systemen und Anwendungen ebenso wie menschliche Fehlhandlungen eine wesentliche Ursache hierfür.

Diese Rahmenbedingungen erfordern eine permanente Überprüfung und Verbesserung der Informationssicherheit. Daher betreibt die Stadt Lüdenscheid zusammen mit der SIT eine umfassende Absicherung durch das flächendeckende Etablieren einer modernen IT-Infrastruktur mit grundlegenden Security-Lösungen und einem IT-Sicherheitskonzept, das den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) entspricht. Neben der Bereitstellung von wichtigen Hard- und Softwarelösungen gehört es zu den Sicherheitsmaßnahmen des Fachdienstes Organisation und IT, das IT-Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter permanent zu schulen und zu sensibilisieren. Dies erfolgt durch Handlungsanweisungen zur IT-Sicherheit sowie regelmäßige Aufklärung und Informationen, in denen auf aktuelle Bedrohungslagen hingewiesen wird. Durch diese Maßnahmen ist gewährleistet, dass die IT-Sicherheit im Zeitalter zunehmender Digitalisierung stets auf dem neusten Stand ist.

Persönliche Kontaktmöglichkeit erhalten

Bei allen Bestrebungen, das Rathaus digital neu zu erfinden und als modernen Dienstleister zu positionieren, wollen wir als Stadtverwaltung die Bedürfnisse der Menschen nicht vergessen, die in der digitalen Welt nicht zuhause sind und diese Angebote nicht nutzen möchten oder können. Daher ist es uns ein wichtiges Anliegen, neben den modernen E-Government-Angeboten auch weiterhin die Erreichbarkeit über traditionelle Kanäle bereitzuhalten für Menschen, die den Zugang zu Online-Angeboten nicht haben.

Lüdenscheid, den 02.05.2019

In Vertretung:

gez. Blasweiler

Dr. Karl Heinz Blasweiler
Erster Beigeordneter
Stadtkämmerer