

Digitale Verwaltung

Stadtverwaltung Albstadt



Inhalt

1. Unser Verständnis.....	4
2. Rahmenbedingungen, Handlungsbedarf und bisherige Entwicklung.....	5
2.1 Recht.....	5
2.2 Datenschutz und Informationssicherheit.....	7
2.3 Kompetenzen	8
2.4 IT-Steuerung und Technische Infrastruktur	8
2.5 Entwicklung bisher	9
2.5.1 Digitalisierung auf Landesebene	9
2.5.2 Digitalisierung in Albstadt	9
3. Maßnahmen „Digitale Verwaltung“.....	15
3.1 Einleitung, Erläuterung.....	15
3.2 Themen aus den Erhebungen.....	16
3.2.1 Basiskomponenten	16
3.2.2 Prozessoptimierungen.....	19
3.2.3 Information.....	22
3.2.4 Kommunikation	24
3.2.5 Transaktion.....	26
3.2.6 Partizipation	29
3.2.7 Verwaltungsübergreifende Prozesse	30
4. Umsetzung und Change-Management.....	32
4.1 Voraussetzungen	32
4.2 Weitere Vorgehensweise	34
5. Fazit.....	35

1. Unser Verständnis

Für uns ist digitale Verwaltung die schnelle, effiziente sowie sichere Erreichbarkeit und Kommunikation zwischen der Kommune und ihrer Kunden.

Digitalisierungsmaßnahmen sollen dazu beitragen, die Stadtverwaltung Albstadt zu einem modernen und fortschrittlichen Dienstleister und einer zukunftsfähigen Institution zu machen.

Digitale Verwaltung hat für uns sowohl eine Innen- als auch eine Außensicht.

Im Innenverhältnis werden mit den erforderlichen Basiskomponenten und Prozessoptimierungen die Grundsteine gelegt, um im Außenverhältnis Verbesserungen in der Bereitstellung von Informationen und dem digitalen Austausch zwischen der Verwaltung und ihren Kunden zu erzielen. Unter Kunden verstehen wir in diesem Zusammenhang alle externen Adressaten wie Bürgerinnen und Bürger, einzelne gesellschaftliche Gruppen, Unternehmen, Handel, Wissenschaft, Bildung oder Gäste.

Digitalisierung ist kein kurzlebiger Trend, sondern ein langfristig angelegter Entwicklungsprozess. Zwar bestehen rechtliche Anforderungen, die zwingend zu erfüllen sind, unser Anspruch geht aber darüber hinaus. Das Ziel der Stadtverwaltung Albstadt ist weder kurz angelegt, noch lediglich eine reine Pflichterfüllung. Vielmehr sollen die Potentiale der Digitalisierung ausgeschöpft werden, um Optimierungsmöglichkeiten im Bürgerservice und in der Ausgestaltung verwaltungsinterner Prozesse zu realisieren.

Kunden der Verwaltung erwarten von Verwaltungsangeboten den Komfort, die Reaktionszeiten und die Vielfalt an Interaktionsmöglichkeiten, die sie als Kunden und Nutzer nicht-hoheitlicher Angebote kennen. Diesem Anspruch gerecht zu werden, ist eine große Herausforderung.

Die Stadtverwaltung Albstadt will sich dieser Herausforderung stellen und verfolgt das Ziel, durch das im Rahmen der jeweils bestehenden Möglichkeiten bestmögliche Ausschöpfen der rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten den Zugang zur ihren Leistungen für Bürger und Unternehmen so zu gestalten, dass eine maximale Vergleichbarkeit zu privatwirtschaftlichen Angeboten erreicht wird.

Wir halten den Grad der Digitalisierung für einen Standortfaktor mit zunehmender Bedeutung. Auch das Image der Stadtverwaltung ist zu einem erheblichen Maß davon abhängig, wie weit sie diesem Anspruch gerecht werden kann. Dies betrifft sowohl die Stadtverwaltung als Dienstleister, wie auch als Arbeitgeber.

2. Rahmenbedingungen, Handlungsbedarf und bisherige Entwicklung

2.1 Recht

Sowohl auf Ebene der EU, als auch auf Bundes- und Landesebene hat der Gesetzgeber in den vergangenen Jahren den rechtlichen Rahmen für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen geschaffen. Auf vollumfassende juristische Abhandlungen soll in diesem Papier verzichtet werden. Aus Gründen der Vollständigkeit und zur besseren Einordnung seien aber einige der Rechtsgrundlagen und deren Bedeutung im Digitalisierungsprozess erwähnt.

Das "Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (**E-Government-Gesetz** - EGovG)" vom 25. Juli 2013 gilt in erster Linie für die Behörden des Bundes. Für Behörden der Länder und die Kommunen findet es Anwendung, wenn sie Bundesrecht ausführen.

Das EGovG verpflichtet die Verwaltung zur Eröffnung elektronischer Kommunikationskanäle. Darüber hinaus legt es Grundsätze für die elektronische Aktenführung, das ersetzende Scannen und die Gleichstellung von elektronischen mit Papierdokumenten und die elektronische Bezahlung fest.

Das EGoVG enthält auch Regelungen zur Überprüfung des Schriftformerfordernisses in Formularen und Rechtsnormen und legt damit einen Grundstein für die elektronische Verfahrensabwicklung.

Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung des Landes Baden-Württemberg (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg - **EGovG BW**) vom 17. Dezember 2015 greift die Inhalte des Bundesgesetzes auf, macht sie ab dem 01.01.2016 u.a. für Behörden des Landes und für Gemeinden und Gemeindeverbände verbindlich und versieht sie teilweise bereits mit konkreten Umsetzungsfristen. So beispielsweise beim Empfang elektronischer Rechnungen.

Im Hinblick auf die elektronische Aktenführung enthält das EGovG BW eine Ermächtigung zum ersetzenden Scannen, also dem Verzicht auf Papierakten und stellt elektronische Dokumente den Papierdokumenten gleich. Weiterhin enthält das EGovG BW wie auch das Bundesgesetz Regelungen zur Eröffnung elektronischer Zugänge zur Verwaltung und zur Pflicht, eine elektronische Bezahlmöglichkeit anzubieten.

Die Digitalisierung der Daten in der Verwaltung ist ein wichtiger Baustein für die Offenlegung von Verwaltungsdaten, dem sogenannten **Open Government**. Der

Ansatz des Open Government zielt auf mehr Transparenz, Partizipation und Kooperation ab. Erreicht werden sollen diese durch eine Öffnung von politischen Vorgehensweisen und Verwaltungshandeln gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft und einer Veröffentlichung von Rohdaten der Verwaltung, den sog. **Open Data**. Diese offenen Verwaltungsdaten können von jedermann uneingeschränkt genutzt werden. Die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen spielt hierfür eine enorme Rolle, da durch sie eine entsprechende Datenbasis geschaffen wird. Das Vorhandensein und die Verfügbarkeit von Daten nehmen immer mehr zu und gewinnen an Bedeutung.

Rechtliche Grundlagen für Open Government und Open Data sind neben dem auch als „Open Data Gesetz“ bezeichneten § 12a des EGovG Bund (s.o.) v.a. die Informationsfreiheitsgesetze des Bundes und der Länder, aber auch spezialgesetzliche Regelungen wie das Umweltinformationsgesetz.

Der Gesetzgeber verpflichtet die Verwaltung von Bund, Länder und Kommunen aber nicht nur zur Bereitstellung von Daten, sondern auch zur digitalen Bereitstellung aller hierfür geeigneten Verwaltungsleistungen über entsprechende, zu einem Verbund verknüpfte Portale. Rechtliche Grundlage dafür ist das im August 2017 in Kraft getretene Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (**Onlinezugangsgesetz - OZG**). Das OZG sieht eine Umsetzung bis zum 31.12.2022 vor.

Mit dem OZG sollen Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger¹ sowie Unternehmen einfach und sicher online erreichbar sein. Der Gedanke des Portalverbundes soll langes Suchen überflüssig machen und einen schnelleren Weg zu der gewünschten Verwaltungsleistung, unabhängig davon, ob sie von einer Bundes- Landes- oder einer kommunalen Behörde erbracht wird, ermöglichen.

¹ Im vorliegenden Dokument wird gelegentlich auf Doppelbezeichnungen verzichtet und ausschließlich die männliche Sprachform verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung eines Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein. Auf Doppelbezeichnungen verzichten wir lediglich zu Gunsten einer besseren Lesbarkeit.

2.2 Datenschutz und Informationssicherheit

Seit dem 25. Mai 2018 ist die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in Kraft. Sie stellt einen Meilenstein in der Entwicklung und Vereinheitlichung des Datenschutzrechts dar. Das rechtliche Konstrukt der Verordnung räumt den nationalen Gesetzgebern durch sogenannte Öffnungsklauseln einen gewissen Gestaltungsspielraum ein. In der Konsequenz bedeutet das, dass bei der Beurteilung datenschutzrechtlicher Fragestellungen sowohl das EU,- als auch das nationale Recht zu beachten und beide im Zusammenhang anzuwenden sind.

Die DS-GVO stärkt (rein sachlich) die Bedeutung des Datenschutzes; sie hat gleichzeitig aber auch ein erhöhtes öffentliches Interesse und eine erhöhte Sensibilität der Adressaten von Verwaltungsleistungen zur Folge.

Wesentliche Neuregelungen der DS-GVO sind die Stärkung der Rechte Betroffener, die Pflicht zur Bestellung eines behördlichen Datenschutzbeauftragten, umfassende Informations- und Dokumentationspflichten sowie Neuregelungen im Verhältnis zwischen Verantwortlichem und ggf. vorhandenen Auftragsdatenverarbeitern und im Umgang mit Datenschutzverletzungen.

Die Stadtverwaltung Albstadt trägt nach Art. 4 Abs. 7 der DS-GVO die Verantwortung für die Verarbeitung. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst und tragen durch umfassende technische und organisatorische Maßnahmen zur Informationssicherheit dafür Sorge, die in der Verwaltung vorhandenen Daten bestmöglich vor Angriffen und Manipulationen zu schützen.

Der Schutz und die Sicherheit der Daten werden bei sämtlichen Digitalisierungsprojekten sowohl aufgrund der rechtlichen Verpflichtung als auch aus eigener Überzeugung sehr ernst genommen.

Den Belangen des Datenschutzes und der Informationssicherheit wird stets im erforderlichen Maß Rechnung getragen, um die Verfügbarkeit, die Integrität und die Vertraulichkeit sicherzustellen.

2.3 Kompetenzen

Der Prozess der Digitalisierung stellt nicht nur die Verwaltung als Gesamtorganisation vor große Herausforderungen. Er kann auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für die Nutzer von Verwaltungsangeboten eine Herausforderung bedeuten.

Die Stadtverwaltung Albstadt versteht Digitalisierung nicht als Rationalisierungsmaßnahme, sondern als Chance, bestehende Prozesse zu optimieren und das Dienstleistungsangebot insgesamt zu verbessern.

Dies kann nur gelingen, wenn allen Beteiligten auf Grundlage ihres persönlichen Kenntnisstands die Möglichkeit zum Auf- und Ausbau der individuellen digitalen Kompetenzen eingeräumt und ihre Veränderungsbereitschaft aktiv gefördert wird.

2.4 IT-Steuerung und Technische Infrastruktur

Eine moderne Verwaltung ist ohne den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik nicht mehr denkbar.

Die IT-Steuerung erfolgt an zentraler Stelle beim Hauptamt, wodurch Wirtschaftlichkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und das erforderliche Datenschutzniveau innerhalb der IT-Umgebung gewährleistet, ämterübergreifend Synergieeffekte erzielt und die Innovationsbereitschaft gefördert werden kann. Zu den Aufgaben der zentralen Steuerung gehört auch die Erkundung des Marktes. Dabei ist unser Blickwinkel speziell auf Chancen gerichtet, die sich aus neuen Technologien bzw. aus der Digitalisierung ergeben.

Die IT-Abteilung der Stadtverwaltung betreibt eine komplexe IT-Infrastruktur aus Zentralen Systemen, Netzinfrastrukturkomponenten, Hardware an den Arbeitsplätzen und zahlreichen Softwareanwendungen, die zusammen das Herzstück des digitalen Verwaltungshandelns bilden. Ergänzt werden diese bereits heute durch externe sichere Cloudlösungen.

Die Stadt Albstadt besteht aus neun Stadtteilen. Dies hat zur Folge, dass die Stadtverwaltung derzeit über 40 Standorte unterhält und betreut, die miteinander vernetzt und an die Hauptstandorte angebunden sind. Dabei werden unterschiedliche Techniken zur Vernetzung eingesetzt.

Eine hochverfügbare, sichere und dem Stand der Technik entsprechende technische Infrastruktur stellt bereits heute die Grundlage für die Digitalisierung der Verwaltung

dar. Es gilt, sie auch künftig auf einem leistungsfähigen Niveau zu betreiben und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln. Unseren Fokus werden wir dabei insbesondere auf neue Technologien sowie auf Zusammenarbeit mit dem neuen kommunalen Datenverbund Baden-Württemberg (ITEOS) richten.

2.5 Entwicklung bisher

2.5.1 Digitalisierung auf Landesebene

Das Land Baden-Württemberg hat mit der Einrichtung des neuen Portals **service-bw** im Jahr 2016 die zentrale Service-Plattform für das E-Government in Baden-Württemberg geschaffen. Service-bw liefert detaillierte Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen und verknüpft Verfahrensbeschreibungen mit den jeweils zuständigen Stellen und deren Angebot an Formularen und Onlinediensten. Auch die Stadtverwaltung Albstadt hat service-bw in ihre Homepage integriert und nutzt diese Angebote bereits.

Im weiteren Ausbau durch das Land werden mittels verschiedener Pilotprojekte einzelne Verwaltungsleistungen in ein Online-Verfahren gewandelt und in service-bw integriert.

Mit Herausgabe der „**Digitalisierungsstrategie der Landesregierung Baden-Württemberg**“ im Jahr 2017 hat sich die Landesregierung das Ziel gesetzt, Baden-Württemberg zu einer Leitregion des Digitalen Wandels zu machen. Ein Schwerpunktthema dieser Strategie ist die digitale Zukunft der Kommunen.

Mit einem Ideenwettbewerb „**Digitale Zukunftskommune@bw**“ hat das Land im Rahmen dieser Digitalisierungsstrategie ein Förderprogramm zur Unterstützung einiger digitaler Modellkommunen und zur Förderung von Kommunen bei der Entwicklung ihrer Digitalisierungsstrategie ausgerufen. Die Stadt Albstadt ist bekanntlich eine der geförderten Kommunen.

2.5.2 Digitalisierung in Albstadt

Die Digitalisierung im Verwaltungsbereich erfährt durch die dargestellte Entwicklung einen Schub, verstärkt den Fokus auf die damit verbundenen Themen und gibt diesen einen neuen Rahmen.

Sie ist für die Stadtverwaltung Albstadt aber weder ein Beginn, noch „Neuland“. Die Stadtverwaltung setzt seit vielen Jahren Projekte und Vorhaben von Ämtern und Dienststellen um, die dem Themenbereich Digitalisierung zuzuschreiben sind.

Viele Daten der Stadtverwaltung werden bereits heute digital verwaltet. Dennoch bestehen auch bei den bereits (teil)digitalisierten Vorgängen Optimierungsmöglichkeiten. Dies betrifft insbesondere die Verbindung von Datenbeständen mit Möglichkeiten zur Kommunikation und Interaktion, so dass sowohl für die Verwaltung als auch für deren Kunden ein vollständig digital abgebildeter Arbeitsablauf entsteht.

Parallel zu der groß angelegten, öffentlichen Bürgerbefragung wurden von der Projektgruppe interne Umfragen und Erhebungen bei allen Ämtern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Dabei wurden sowohl der aktuelle Status Quo in der Stadtverwaltung als auch die für die Zukunft vorgesehenen Maßnahmen und Projekte erhoben.

Obschon die bereits umgesetzten Maßnahmen im Einzelnen betrachtet im Grunde bekannt waren, ist ihre gebündelte Darstellung nach Auswertung der Erhebung dennoch beeindruckend und zeigt, dass alle Verwaltungsbereiche längst zu „Digitalisierern“ geworden sind.

Die nachfolgende Übersicht ermöglicht einen Einblick in den erhobenen Status Quo der Digitalisierung im Verwaltungsbereich der Stadtverwaltung Albstadt.

Dabei wird in interne und externe Maßnahmen unterschieden. Unter **internen Maßnahmen** verstehen wir diejenigen, bei denen der Schwerpunkt der Optimierung in verwaltungsinternen Abläufen und Prozessen liegt. **Externe Maßnahmen** hingegen sind diejenigen, deren Schwerpunkt ein direkter Bürgerservice darstellt. Maßnahmen die sowohl interne als auch externe Wirkung erzielen, wurden dem Bereich zugeordnet, in dem aus Sicht der Verfasser deren Schwerpunkt liegt.

Nicht Teil dieser Darstellung sind Maßnahmen, die inhaltlich einer anderen Themenwelt als „Digitale Verwaltung“ zuzuordnen sind, also bspw. das öffentliche WLAN.

Die Aufzählung der Maßnahmen ist an dieser Stelle nicht abschließend.

Interne Maßnahmen

Rathaus, Verwaltung und Politik

- Im **Archivwesen** werden die Bestände des Archivs der Stadt Albstadt digital verzeichnet, erschlossen und verwaltet. Digitale Archivalien, also Daten die dem Archiv in elektronischer Form vorliegen, werden für die digitale Langzeitarchivierung vorbereitet, validiert und in ein zur dauerhaften Aufbewahrung geeignetes digitales Archiv gegeben.
- Die **Personalverwaltung** setzt eine digitale Lösung zur Erfassung und Verwaltung der Arbeitszeiten, Fehlzeiten, Urlaube und der Zeitzuschläge ein. Die verwaltungsinterne Abwicklung von Stellenbesetzungsverfahren zwischen Personalabteilung und Fachämtern wird elektronisch abgebildet. Es ist vorgesehen, die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung von Arbeitsplätzen künftig an allen betroffenen Stellen elektronisch durchzuführen.
- Die verwaltungsweite **Inventarisierung** von Vermögensgegenständen erfolgt elektronisch, einschließlich der Überführung in die Anlagenbuchhaltung. Auch die Inventarisierung im Bereich des Kunstmuseums und den städtischen Museen erfolgt digital.
- Der Zugriff auf die Bürokommunikationsumgebung kann mit **mobilen Endgeräten** erfolgen. Die Mobilisierung von Geschäftsanwendungen gewinnt zunehmend an Bedeutung und wird, wo möglich und sinnvoll, künftig noch stärker forciert.
- Sämtliche **Kassenbelege** und SEPA-Lastschriftmandate werden von der Stadtkasse digitalisiert, mit einer Volltexterkennung aufbereitet und in einem optischen Archiv abgelegt.
- Die Verträge der **Liegenschaftsverwaltung** werden digital verwaltet.
- Die Verwaltung des **Holzverkaufs** durch die Stadtverwaltung erfolgt digital.
- Melderechtliche Angelegenheiten des **Einwohnerwesens** sowie die Erteilung von elektronischen Aufenthaltstiteln im **Ausländerwesen** werden elektronisch abgewickelt.
- Die Verwaltung des **Gewerbewesens**, also alle An- Um- und Abmeldungen, werden elektronisch verwaltet.
- **Waffen- und sprengstoffrechtliche Erlaubnisse** werden digital verwaltet.
- Der Erlass verkehrsrechtlicher Anordnungen, Ausnahmegenehmigungen und Sondernutzungserlaubnisse im **Straßenverkehrswesen** erfolgt elektronisch.
- Die Geschäftsstelle des **Gutachterausschusses** setzt eine Lösung zur digitalen Dokumentation aller Grundstücks- und Immobiliengeschäfte, deren Bewertung zur späteren Berechnung der Bodenrichtwerte ein.
- Das Gebäudemanagement ein sogenanntes „Computer-Aided Facility Management“, also eine Fachanwendung zur Unterstützung der **Gebäudebewirtschaftung** einschließlich eines webbasierenden Störungsmeldesystems ein.
- Ein **geografisches Informationssystem (GIS)** ermöglicht die geobasierte Darstellung von Informationen.

- Die **Brücken** in Albstadt wurden digital erfasst und mit ihren Eigenschaften und Berichten in einem Kataster im GIS abgebildet.
- **Versiegelungsflächen** werden aus Baugesuchen und Luftbildern digitalisiert und zur weiteren Bearbeitung (Rechnungsstellung etc.) verwendet.
- Im Bereich des Tiefbaus wird eine Lösung zum mobilen Zugriff auf **Bauzeitenpläne** bei Außendienstterminen eingeführt.
- Die **Friedhofsverwaltung** verwaltet sämtliche Informationen zu Grabstätten, Sterbedaten, Einäscherungen und den daraus resultierenden Gebühren digital.
- Die gesamte **Fuhrparkverwaltung** des Betriebsamtes erfolgt digital.
- **Bäume** im Stadtgebiet und deren Zustand wurde erfasst und im geografischen Informationssystem abgebildet. Bei Baumkontrollen kann mit mobilen Endgeräten direkt vor Ort eine Zustandserfassung erfolgen.

Kultur, Tourismus und Leben

- Das geografische Informationssystem enthält zur Verwaltung des öffentlichen **Personennahverkehrs** Informationen über alle Buslinien und -haltestellen.
- Das **Vereins- und Veranstaltungswesen** wird von der Pflege der erforderlichen Stammdaten über die Belegungsplanung bis hin zur Unterstützung bei der Abrechnung der Belegungen in Sport- und Versammlungsstätten elektronisch verwaltet.

Familie, Bildung und Soziales

- Die Dokumentation von Beratungen und die Erfassung statistischer Daten Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen im **Pflegestützpunkt** erfolgt kreisweit digital.
- Die Antragsbearbeitung in der **Wohngeldstelle** erfolgt elektronisch.
- Die Bearbeitung von **Rentenanträgen** erfolgt digital. Anträge werden elektronisch an den Rentenversicherungsträger übermittelt.
- Die Verwaltung der **Musik- und Kunstschule** erfolgt digital.

Externe Maßnahmen (Bürgerdienste und -services)

Rathaus, Verwaltung und Politik

- Im Bereich der Personalverwaltung wird ein **Bewerbermanagementsystem** eingeführt, mit dem Bewerbungen über ein Onlineportal digital eingereicht werden können.
- Sämtliche **Steuerakten** in der Steuerabteilung wurden digitalisiert. Die Aktenführung erfolgt fortan elektronisch. Dies ermöglicht kürzere Bearbeitungszeiten und schnellere Auskünfte.
- Das Verfahren zur Genehmigung von **Schwertransporten** wird elektronisch durchgeführt.
- Das **Wahlamt** bietet Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, Briefwahlunterlagen elektronisch anzufordern.
- Bei Beantragung eines **Personalausweises** oder **Reisepasses** kann dessen Bearbeitungsstand online abgefragt werden.
- Einfache **Melderegisterauskünfte** können von Bürgern online eingeholt werden.
- Im **Online-Fundbüro** der Stadtverwaltung werden verlorene und wieder aufgefundene Gegenstände veröffentlicht.
- Bei der Verwaltung von **Ordnungswidrigkeiten** und der Durchführung von Anhörungen im Bußgeldverfahren wird es Betroffenen in Kürze möglich sein, alle zu ihrem Fall relevanten Daten online einsehen und ggf. eine Stellungnahme abgeben zu können.
- **Ausschreibungen** der Stadtverwaltung werden mit einem Vergabesystem digital abgewickelt. Dies beinhaltet sowohl die Veröffentlichung von Vergabeunterlagen als auch die Einreichung von Angeboten durch Bieter.
- Ein elektronisches **Parkleitsystem** hilft bei der Suche nach einem freien Parkplatz. **Parkhäuser** sind darüber hinaus an ein System zur Kunden- und Kartenverwaltung angebunden, das zudem die Überwachung für Notfälle und Störungen ermöglicht.
- Die **Gremienarbeit** bei der Stadtverwaltung erfolgt papierlos. Sitzungsunterlagen durchlaufen bereits bei der verwaltungsinternen Erstellung einen vollständig digitalisierten Prozess und werden den Mandatsträgern elektronisch zugestellt.
- Durch ein **webbasierendes Meldesystem** können Schäden und Mängel im öffentlichen Raum von jedem internetfähigen Endgerät an die Stadtverwaltung übermittelt werden. Der Melder erhält zudem eine Rückmeldung über die Bearbeitung des von ihm gemeldeten Falles.
- Es wurde eine **App** zur digitalen Bereitstellung eines **Alarm- und Notfallplans** zur Krisenkommunikation bei Schadensfällen entwickelt.
- Im Rahmen der **Öffentlichkeitsarbeit** werden Inhalte über verschiedene digitale Kanäle und Medien kommuniziert.

Kultur, Tourismus und Leben

- Für **Veranstaltungen** der Stadtverwaltung und Dritter steht ein Online-Kalender bereit.
- Über eine online verfügbare Datenbank können **Unterkünfte und Gastronomiebetriebe** im Stadtgebiet abgefragt werden. Übernachtungsmöglichkeiten werden online vermittelt.
- **Tickets** für Veranstaltungen können online gebucht und **Prospekte** bestellt oder direkt digital heruntergeladen werden.
- **Sportler** können sich die GPS-Daten von Loipen, Wander- und Radtouren sowie eine App für Touren, Points of Interests, Unterkünfte u.v.m. herunterladen.
- Der gesamte Bestand der **Stadtbücherei** kann online eingesehen werden. Nutzer der Bücherei können ihr Kundenkonto online einsehen und Medien reservieren oder verlängern. Zur Durchführung der Ausleihe stehen moderne Selbstverbucherterminals sowie ein Rückgabeautomat zur Verfügung. Neben physischen Medien verleiht die Stadtbücherei auch digitale Medien. Über Aktuelles wird mit einem digitalen Info-Display hingewiesen, dessen Inhalte auch über eine App für Mobilgeräte eingesehen werden kann.

Familie, Bildung und Soziales

- Im Rahmen der Zentralisierung der Platzvergabe für **Kindertageseinrichtungen** wird künftig auch eine Online-Anmeldung möglich sein.

Bauen, Wohnen und Arbeiten

- Die Vermarktung von **Bauplätzen und Gewerbeflächen** erfolgt online durch ein Portal.
- Verfügbare Bauflächen sollen zukünftig als interaktive Karte auf der Homepage verfügbar sein, um eine höhere Aktualität zu erreichen.
- Die Beteiligung von Behörden und Träger öffentlicher Belange im **Baugenehmigungs- und Kenntnisgabeverfahren** erfolgt komplett digitalisiert über eine Beteiligungsplattform. Neben Sachkosten für die entfallene Vervielfältigung von Unterlagen kann dadurch auch erheblich Zeit eingespart werden.

3. Maßnahmen „Digitale Verwaltung“

3.1 Einleitung, Erläuterung

Die oben genannte verwaltungsinterne Umfrage sollte nicht nur den derzeitigen Stand der Digitalisierung erheben. Noch wichtiger als das bereits Erreichte ist uns, den Blick in die Zukunft und auf mögliche, bisher noch ungenutzte Potentiale zu richten.

Hier war uns neben der Befragung der Ämter die Beteiligung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung besonders wichtig. Schließlich kennt die einzelnen Prozesse, deren Vorzüge und auch Schwierigkeiten niemand besser als diejenigen, die in ihrer täglichen Arbeit mit ihnen betraut sind.

Auch Beiträge der Bürgerbefragung, die dem Verwaltungsbereich zuzuordnen sind, wurden berücksichtigt und mit aufgenommen.

Die damit ermittelten Prozesse und möglichen Maßnahmen wurden nach deren Erhebung strukturiert und festgelegten Servicetypen zugeordnet.

Den Servicetypen wurde folgende Struktur zugrunde gelegt:

Sichtweise	Innenverhältnis	Außenverhältnis
Servicetypen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basiskomponenten ▪ Prozessoptimierungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information ▪ Kommunikation ▪ Transaktion ▪ Partizipation ▪ Verwaltungsübergreifende Prozesse

Die Projektgruppe Digitalisierung hat zu den einzelnen Maßnahmen einen unterschiedlich detaillierten Kenntnisstand. Die Ausführlichkeit der eine Maßnahme erläuternden Ausführungen variiert daher im Folgenden.

3.2 Themen aus den Erhebungen

3.2.1 Basiskomponenten

Unser Verständnis

Als „Basis“ bezeichnen wir all jene Komponenten, die von grundlegender Bedeutung für das Erbringen der Leistungen einer digitalen Verwaltung sind. Hierzu gehören insbesondere Maßnahmen, die aufgrund ihres Funktionsumfangs und/oder des Grads ihrer Anpassbarkeit eine hohe Relevanz für die Gesamtverwaltung haben und die Arbeitsabläufe in weiten oder gar allen Bereichen der Verwaltung unterstützen.

Aufgrund dieser besonderen Relevanz und aus Gründen der Wirtschaftlichkeit werden sie innerhalb der Verwaltung den Ämtern und Dienststellen zentral bereitgestellt und nicht mehrfach aufgebaut, wodurch sie sich von spezifischen Fachanwendungen abgrenzen.

Aus dieser zentralen Bedeutung für die Gesamtverwaltung kommt der Realisierung und Umsetzung von Maßnahmen aus dem Bereich der Basiskomponenten eine besonders hohe Priorität zu.

Beispiele

Einführung der elektronischen Akte (E-Akte)

Ziel der Maßnahme ist die flächendeckende Einführung der E Akte bei der Stadtverwaltung Albstadt in allen Ämtern und Dienststellen. Wo möglich und sinnvoll, sollen Fachverfahren und sonstige Informationssysteme an die E-Akte angebunden werden.

Die elektronische Verfügbarkeit von Akten ist *die* Basis für digitales Verwaltungshandeln sowohl innerhalb der Verwaltung als auch nach außen. Sie erhöht die Transparenz und senkt sowohl die für das Durchsuchen und Auffinden als auch die zur Bearbeitung von Vorgängen benötigte Zeit. Die verwaltungsweit vorhandenen Ablagestrukturen können standardisiert und vereinheitlicht werden.

Die durch die Einführung zu erwartende Reduzierung von Druckkosten stellt abgesehen von monetären Einsparungen ein Beitrag zum Umweltschutz dar.

Ein weiteres Teilprojekt der E-Akte ist die Digitalisierung von Eingangspost in Papierform.

Elektronische Rechnungsverarbeitung

Rechtliche Grundlage zur Einführung der elektronischen Rechnung stellt die Richtlinie 2014/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. April 2014 über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen dar, die mit dem E-Rechnungsgesetz in nationales Recht umgewandelt wurde.

Die Richtlinie definiert den Begriff elektronische Rechnung als Rechnung, die in einem strukturierten elektronischen Format ausgestellt, übermittelt und empfangen wird, das ihre automatische und elektronische Verarbeitung ermöglicht

Die Pflicht für den Empfang und die Verarbeitung von elektronischen Rechnungen besteht für Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung ist bis spätestens 18. April 2020 für Länder und Kommunen (in Abhängigkeit vom jeweiligen Landesrecht).

Die Einführung der elektronischen Rechnungsverarbeitung („E-Invoicing“) ist kein rein technisches Projekt. Neben der Auswahl geeigneter technischer Lösungen sind die Geschäftsprozesse der Rechnungsverarbeitung zu identifizieren, zu analysieren und ggf. zu optimieren, bevor sie in einem elektronischen Workflow abgebildet werden können.

Projektmanagement

Die Stadtverwaltung Albstadt strebt ein verwaltungsweit möglichst einheitliches Vorgehen bei der Abwicklung von Projekten an. Dies betrifft sowohl die Methodik, als auch die softwarebasierte Projektplanung.

Mobiles Arbeiten

Die Mobilisierung von Geschäftsanwendungen und der mobile Zugang mit dienstlichen Endgeräten zu Anwendungen und Diensten wird immer dann geprüft und - bei positiver Vorprüfung - realisiert, wo die mobile Verfügbarkeit von Daten unter den Gesichtspunkten von Datenschutz und Datensicherheit (Endgeräte, Datenhaltung und –zugriff) zulässig ist, durch die Verfügbarkeit die zugrundeliegenden Geschäftsprozesse unterstützt werden und eine Steigerung der Effizienz zu erwarten ist.

Dies betrifft sowohl fachspezifische Verfahren als auch allgemeine Anwendungen wie der ortsunabhängige Zugriff auf Emails und Kalender.

Kollaborationsplattform

Modernes und agiles Verwaltungshandeln erfordern flexible, ämterübergreifende technische Strukturen für die Zusammenarbeit in der Verwaltung. Unter dem Stichwort der „Kollaborationsplattform“ soll die Möglichkeit geprüft werden, eine projektbezogene, flexible technische Arbeitsumgebung mit virtuellen Projekträumen zum Austausch von Daten und zur Kommunikation zu schaffen.

3.2.2 Prozessoptimierungen

Unser Verständnis

Unter „Prozessoptimierungen“ verstehen wir Maßnahmen, mit denen bereits vorhandenen Arbeitsabläufe innerhalb der Stadtverwaltung optimiert werden. Die Optimierung kann dabei beispielsweise in einer Verringerung des Verwaltungsaufwands, in verkürzten Bearbeitungszeiten oder in besserer Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Informationen innerhalb der Verwaltung liegen.

Beispiele

Bürger- und Kunden-CRM

Unter „Customer Relations Management“ werden Ansätze verstanden, die die Beziehung zwischen einer Organisationseinheit und deren Kunden betrachten und die Prozesse zwischen beiden unterstützen. Dabei steht der strategische (Gesamt-)Ansatz mehr im Vordergrund, als eine technische Lösung.

Bei der Prüfung der Möglichkeiten einer Einführung eines Bürger- und Kunden-CRM sind insbesondere datenschutzrechtliche Aspekte zu prüfen. Auch wenn im Sinne eines optimierten Bürgerservice die Zusammenführung von Daten an eine zentrale Stelle Vorteile bringen kann, muss diese nicht gleichzeitig auch rechtlich zulässig sein.

GPS-Erfassung von Fahrzeugen

Durch eine GPS-unterstützte Verwaltung und Disposition von Fahrzeugen werden insbesondere die Einsatzplanung und das Führen von Nachweisen (bspw. im Winterdienst) unterstützt. So können Fahrzeuge einfacher koordiniert, Touren optimiert und Fahrtenbücher und Nachweise elektronisch geführt werden.

Digitales Unterschreiben und Signieren

Durch den Einsatz von digitalen Unterschriften und Signaturen in Verwaltungsverfahren kann, wenn rechtlich zulässig, das Schriftformerfordernis ersetzt und das Verfahren verschlankt werden.

Der Einsatz von digitalen Signaturen und Signaturtablets für das Einholen digitaler Unterschriften von Antragstellern wird gefördert und in geeigneten Verfahren geprüft.

Bauhofverwaltungsprogramm

Die Einführung eines Bauhofverwaltungsprogrammes unterstützt die dortigen Abläufe einschließlich der internen Leistungsverrechnung.

Personalwesen

Die durch Digitalisierung im Bereich des Personalwesens realisierbaren Prozessoptimierungen betreffen v.a. das Verfahren zur Abwicklung von Dienstreisen, zur Führung von Fahrtenbüchern, die Digitalisierung von Personalakten, die Durchführung von Stellenbewertungsverfahren und die Prüfung von Möglichkeiten zur Koppelung der elektronischen Zeiterfassung an ein Zutrittskontrollsystem.

Ausbau des Geografischen Informationssystems

Der Aufbau weiterer Kataster im geografischen Informationssystem (GIS) betrifft unter anderem die Bereiche Spielplätze, Friedhöfe, Grünflächen und die Winterdienststrecken.

Lieferantenportal

Durch ein Lieferantenportal soll die Möglichkeit geprüft werden, durch Automatisierung in wiederkehrenden Beschaffungsvorgängen eine Prozessoptimierung für Bieter und Einkäufer zu erzielen.

Zielgruppengerechte Informationsbereitstellung

Die Stadtverwaltung erreichen zahlreiche (Fach-)Informationen aus diversen Quellen wie Fachzeitschriften, Firmenmitteilungen, Pressespiegel etc. Durch künstliche Intelligenz sollen Informationen gezielt den Ämter, Dienststellen und Personen zugeleitet werden, für die Information von Relevanz ist.

Künstliche Intelligenz im Kassenwesen

Die Möglichkeiten zum Einsatz künstlicher Intelligenz in automatisierbaren Teilprozessen des Buchungs- und Mahnwesens sollen geprüft werden, so dass gewonnene Zeiten betroffener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bürgerkontakt fließen können.

Building Information Modelling

In den Bereichen der Stadtplanung und Geoinformation verfügt Albstadt bereits über einen immensen Datenpool. Sämtliche Prozesse, angefangen von der Planung über die Ausführung bis hin zur Bewirtschaftung von Gebäuden und Verkehrs- und leitungsgebundener Infrastruktur, sollen mittels intelligenter, zentraler und vor allem mit 3D-visualisierbarer Datenmodellen und einem Laserscanning von Bestandsbauwerken unterstützt werden. Dabei wird auf innovativste Standards gesetzt (BIM Building Information Modeling).

Videotelefonie bzw. -konferenzsystem

Mit einem System zur Durchführung von Videokonferenzen ist eine standortübergreifende Kommunikation von Angesicht zur Angesicht möglich. Durch die Vermeidung von Fahrtzeiten können Zeitersparnisse realisiert werden.

3.2.3 Information

Unser Verständnis

Dem Bereich der „Information“ werden nach unserem Verständnis jene Maßnahmen zugeordnet durch die verschiedenste, in der Verwaltung vorhandene Informationen für beliebige, nicht näher eingeschränkte Empfänger zugänglich und digital verfügbar gemacht werden. Die Zielgruppe oder der Empfängerkreis ist i.d.R. außerhalb der Verwaltung zu suchen. Einzelne Maßnahmen können sich aber auch an interne Adressaten wenden.

Beispiele

Homepage

Die städtische Homepage ist die zentrale Anlauf- und Sammelstelle für die Bereitstellung elektronischer Informationen. Informationen sollen leicht auffindbar, aktuell, vollständig und optisch ansprechend aufbereitet sein.

Bürger-GIS

Um wichtige Daten und Informationen der Verwaltung auf direkte und übersichtliche Weise der Öffentlichkeit digital verfügbar zu machen, soll ein Bürger-GIS aufgebaut werden. Hierzu zählen insbesondere

- Bebauungspläne
- Flächennutzungsplan
- Bodenrichtwerte
- Baulücken, Bauflächenpotenziale (Wohnen und Gewerbe)
- Infrastrukturelle Einrichtungen
- Baustelleninformationssystem
- Einrichtungen der Verwaltung (Kindergärten, Schulen, sonstige öfftl. Gebäude)
- Ggfs. grafische Erweiterung zum bestehenden Mängelmelder
- Diverse Points of Interests

Bauleitplanung INSPIRE

INfrastructure for SPatial InfoRmation in Europe (INSPIRE) ist das Vorhaben der Europäischen Union (EU) für eine gemeinsame Geodateninfrastruktur in Europa. Sie will damit die grenzübergreifende Nutzung von Geodaten in Europa

erleichtern, insbesondere um gemeinschaftliche umweltpolitische Entscheidungen zu unterstützen. Darüber hinaus soll der Öffentlichkeit der Zugang zu den bei öffentlichen Stellen vorliegenden Geodaten ermöglicht werden. Gemäß der Richtlinie müssen u.a. die Bauleitpläne in einem neuen Datenstandard der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden. Das Vorhaben befindet sich aktuell bereits in der Konzeptionsphase.

Intranet und Mitarbeiter-App

Das Intranet innerhalb der Stadtverwaltung wird derzeit dateibasierend über entsprechende Netzwerkfreigaben abgebildet. Weitere Informationen sind bspw. über Werkzeuge der Bürokommunikation oder zentrale Anwendungen bereitgestellt. Durch die Einführung eines webbasierenden Intranets können dessen Dynamik erhöht und der Informationsfluss verbessert werden. Das Intranet kann von der reinen Bereitstellung von Dateien zur zentralen Plattform für Wissen und Information innerhalb der Stadtverwaltung werden. In Abhängigkeit von der technischen Ausgestaltung können ggf. weitere Prozesse an ein derartiges Portal gekoppelt und damit weitere Optimierungen erzielt werden.

In diesem Zusammenhang wurde auch eine Mitarbeiter App gewünscht. Im Rahmen der weiteren Überlegungen ist zu prüfen, welche Informationen dazu geeignet sind, auf privaten mobilen Endgeräten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bereitgestellt zu werden und welche ausschließlich auf dienstlichen Endgeräten einsehbar sein dürfen.

Besucherleitsystem und digitale Türbeschilderung

Informationen sollen nicht nur Adressaten außerhalb des Hauses, sondern auch Besuchern der Verwaltungsgebäude bereitgestellt werden.

Ein Besucherleitsystem in Verbindung mit einer digitalen Beschilderung soll dabei zur besseren Orientierung beitragen und aktuelle Informationen zu Dienststellen, Sprechzeiten, Sonderveranstaltungen usw. anzeigen.

Ein digitaler Assistent kann außerhalb der Öffnungszeiten der Information im Rathaus einfache Auskünfte erteilen.

App für barrierefreie Navigation

Mit einer App für barrierefreie Navigation sollen Menschen mit Einschränkungen Informationen bereitgestellt werden, die bei der Fortbewegung im Stadtgebiet eine möglichst barrierearme Strecke finden lassen. Dies betrifft beispielsweise Informationen zu Steigungen und Gefällen, abgesenkten Bordsteinen, Fußgängerüberwegen und Bushaltestellen mit ebenerdiger Zustiegsmöglichkeit.

3.2.4 Kommunikation

Unser Verständnis

Der Themenbereich der Kommunikation umfasst Maßnahmen, die über die reine Bereitstellung von Informationen hinausgehen. Sie ermöglichen einen Austausch von allgemeinen Informationen innerhalb der Verwaltung sowie zwischen der Verwaltung und ihren Kunden. Im Gegensatz zu Maßnahmen der Kategorie „Information“ handelt es sich bei der Kommunikation um bidirektionalen Informationsfluss.

Beispiele

Social Media

Die Bekanntgabe und Verbreitung von Informationen über Social-Media-Kanäle ist Teil der Kommunikationsstrategie. Im Papier zur Auswertung der Bürgerumfrage wird hierauf näher eingegangen.

Chatbots

Chatbots sind Systeme, die textbasierende Unterhaltungen in natürlicher Sprache mit einem technischen System erlauben. Durch Künstliche Intelligenz wird der Inhalt einer Anfrage analysiert und mit Hilfe der dem System zur Verfügung stehenden Wissensdatenbank beantwortet. Durch die Integration eines Chatbots auf der städtischen Homepage ist es jederzeit und unabhängig von Öffnungszeiten und persönlicher Verfügbarkeit des zuständigen Ansprechpartners möglich, Anfragen an die Stadtverwaltung zu richten. Gängige Fragen können, abhängig vom Inhalt der verknüpften Wissensdatenbank sofort beantwortet werden.

Sicheres Messaging

Innerhalb der Verwaltung besteht der Bedarf nach einer sicheren und datenschutzkonformen Lösung zum Versand von Textnachrichten über mobile Endgeräte, wie sie aus dem privaten Umfeld bekannt ist. Neben einem schnelleren Kommunikationsfluss können über eine solche Lösung auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden, die über keinen PC-Arbeitsplatz oder keine städtische E-Mail-Adresse verfügen. Der Sicherheit ist im behördlichen Umfeld ein Höchstmaß an Bedeutung zuzuschreiben.

Online Terminvergabe

Durch die Online-Terminvergabe soll es ermöglicht werden, Termine bei einzelnen Ämtern und Dienststellen individuell vorab vereinbaren und reservieren zu können.

Für Bürgerinnen und Bürger werden dadurch verkürzte Wartezeiten und die Vermeidung unnötiger Wege (außerhalb Sprechzeiten, Ansprechpartner nicht im Haus) erreicht. Die Verwaltung profitiert durch eine bessere Planbarkeit der Besucherkontakte. Termine können ggf. bereits inhaltlich vorbereitet werden wodurch sich die Servicequalität erhöht und die Termindauer reduziert. Auf Zeiten mit hoher Terminnachfrage kann entsprechend reagiert werden.

Kunst- und Kulturplattform

In Albstadt und Umgebung gibt es viele heimische Künstler auf sehr hohem Niveau, die für sich alleine stehen und bisher keinen gemeinsamen Treffpunkt und Veranstaltungsort haben. Im städtischen Kunstmuseum wird ausschließlich Kunst auf internationalem Niveau präsentiert. Was bislang fehlt, ist eine Möglichkeit, sich zu vernetzen und auszutauschen – Künstler mit Bürgern und einheimische Künstler mit Künstlern. Mittels einer digitalen Kunstplattform soll neben der Präsenzkunst, ein virtueller Avatar geschaffen werden. Offen für alle Künstler und Kunstinteressierten kann diese Plattform ein neues, zusätzliches Zuhause schaffen mittels Chat, Videochat, virtueller Ausstellungsräume für Werke, Bilder, Fotografien oder auch PoetrySlams.

3.2.5 Transaktion

Unser Verständnis

Unter Transaktionen verstehen wir einen bidirektionalen Austausch, der fachspezifischer ist, als der unter „Kommunikation“ beschriebene, allgemeine Austausch. Im Fokus dieser Maßnahmen stehen konkrete Verwaltungsleistungen (z.B. Antragsverfahren) einzelner Ämter und Dienststellen, die gegenüber dem Kunden erbracht werden.

Beispiele

Bürgerkonto, -portal, -app

Der Themenbereich des Bürgerkontos, des Bürgerportals oder der Bürgerapp verfolgt den Gedanken, Leistungen die die Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern erbringt möglichst an einer zentralen Stelle zu bündeln und sie von dieser Stelle aus zentral abrufbar zu machen. Über eine Historie sollen auch früher angefragte Verwaltungsleistungen eingesehen und ggf. erneut abgerufen werden können.

Bezahlungsabwicklung

Nicht alle Leistungen der Verwaltung sind kostenfrei. Wenn im Rahmen eines digital angebotenen Prozesses Gebühren oder sonstige Kosten zu entrichten sind, sollte die Bezahlungsmöglichkeit möglichst medienbruchfrei in den Gesamtprozess integriert und gängige, bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten unterstützt werden.

Online Antragstellung im Straßenverkehrswesen

Antragsverfahren aus dem Bereich des Straßenverkehrswesens, wie bspw. Anträge auf Sondernutzungserlaubnisse oder Bewohnerparkausweise, sollen elektronisch durchgeführt werden können.

Online Anhörung bei Ordnungswidrigkeiten

Die Anhörung von Betroffenen im Ordnungswidrigkeitenverfahren wird künftig online möglich sein. Hierdurch ist es Betroffenen möglich, in einer Webplattform Stellungnahmen zu Anhörungen abzugeben, Beweismittel einzusehen oder Anlagen zu übermitteln.

Kita- und Schulanmeldung

Im Rahmen der Zentralisierung der Platzvergabe in Kindertagesstätten soll die Anmeldung von Kindern künftig ebenfalls online erfolgen können. Ein ähnlicher Verfahrensablauf ist für den Schulbereich denkbar, soweit dies in städtischer Zuständigkeit liegt (z.B. Musik und Kunstschule).

Fotos Einwohnerwesen

Die für die Beantragung eines Personalausweises benötigten Lichtbilder können vom Fotografen an die Meldebehörde digital übermittelt oder direkt vor Ort erstellt werden.

Online Antragstellung im Baugenehmigungsverfahren

Das Baugenehmigungsverfahren ist bei der Stadtverwaltung Albstadt schon in großen Teilen digitalisiert. Dieser Prozess kann um den Schritt der Antragstellung erweitert werden, so dass Antragsteller sämtliche zu einem Vorhaben einzureichenden Unterlagen digital übermitteln können.

Raum- und Hallenvergabe

In Albstadt gibt es 21 öffentliche Sport- und Veranstaltungshallen. Aktuell werden Belegungspläne Reservierungen, Kautionen, Hausmeister, Reinigungskräfte, Sicherungswachdienste, Abrechnungen etc. manuell verwaltet. Dieser Prozess soll medienbruchfrei digital und transparent für alle Beteiligten online abgebildet werden.

Abonnementverwaltung

Durch die Abonnementverwaltung sollen die Verwaltung von Kundendaten und die automatische Generierung von Rechnungen digital erfolgen. Gleichzeitig erhalten Abonnenten die Möglichkeit von zu Hause aus auf ihr persönliches Abonnement zur Auswahl der Veranstaltungen (Kulturabos, Opernabos) zugreifen zu können.

Ausbau Gewerberegister

Durch einen Ausbau des Gewerberegisters soll es Gewerbetreibenden ermöglicht werden, sich online an-, ab- oder um zu melden.

Dokumentensafe zur Abholung

Beim Dokumentensafe handelt es sich um die Überlegung, die Abholung von Dokumenten unabhängig von Öffnungszeiten der Verwaltung zu ermöglichen und sie somit bürgerfreundlicher und flexibler gestalten zu können.

Digitalisierung der Personenstandsbücher

Durch die Digitalisierung und elektronische Verfügbarkeit von Personenstandsbücher sind die darin enthaltenen Informationen schnell durchsuchbar und können berechtigten Nutzern wie Familienforscher, Rechtsanwälte, Notare, Erbenermittler, Amtsgerichte digital zugänglich gemacht werden.

3.2.6 Partizipation

Unser Verständnis

Die zuvor genannten Servicetypen beinhalteten Angebote, die von der Verwaltung bereitgestellt und inhaltlich konzipiert wurden. Der Servicetyp der Partizipation soll Kunden der Verwaltung nicht nur den Abruf oder die Inanspruchnahme fertiger Angeboten ermöglichen, sondern eine Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung und Einbringung von Ideen und Vorschlägen eröffnen.

Beispiele

Bürgerbeteiligung und –befragung

Durch digital durchgeführte Beteiligungsprozesse und Befragungen soll eine möglichst niedrige Hemmschwelle zur eigenen Einbringung geschaffen und ein möglichst großer Kreis an Teilnehmern erreicht werden. Hierzu zählen unter anderem Werkzeuge wie bspw. Umfragen, Vorhabenslisten zur Abfrage von Prioritäten oder die Abstimmung über Alternativen.

Urban App

Die Urban App legt den Schwerpunkt der Beteiligung auf Fragen der Stadtentwicklung. Mittels einfacher „entweder / oder“ oder „ja / nein“-Abfragen, können städtebauliche Gestaltungsalternativen vorgestellt und Stimmungsbilder und Präferenzen abgefragt werden.

3.2.7 Verwaltungsübergreifende Prozesse

Unser Verständnis

Unter Angeboten zu verwaltungsübergreifenden Prozessen verstehen wir Maßnahmen, mit denen nicht nur ein Angebot oder Antragsverfahren eines einzelnen Amtes oder einer Dienststelle digital bereitgestellt wird. Vielmehr sollen die hierunter gefassten Maßnahmen eine ämter- bzw. dienststellenübergreifende Vernetzung ermöglichen und dadurch Mehrwerte und Optimierungen an mehreren Stellen schaffen.

Beispiele

Zuzug-Service-Plattform

Mit der Zuzug-Service-Plattform soll, ähnlich zum Ansatz des Bürgerkontos, eine zentrale Plattform für alle im Rahmen eines Umzugs nach Albstadt relevanten Dienstleistungen geschaffen werden. Dabei sollen Angebote der Verwaltung wie melderechtliche Angelegenheiten oder die Anmeldung des Hundes gekoppelt werden mit Angeboten wie bspw. der Beantragung eines Büchereiausweises oder der Downloadmöglichkeit von Informationen zu den Traufgängen. Der Nutzer kann sich über ein Warenkorb-System ein auf seine Bedürfnisse und Interessen abgestimmtes Gesamtpaket zusammenstellen.

Plattform gewerbliche Kunden

Eine Plattform für die gewerblichen Kunden der Stadtverwaltung kann die für diese Zielgruppe relevanten Leistungen und Informationen bündeln. Im Rahmen der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit können die Kontakte zwischen dem Gewerbetreibenden und einzelnen Dienststellen an einer zentralen Stelle digital zusammengefasst werden.

Veranstaltungsorganisation

Im Rahmen der Durchführung von öffentlichen Veranstaltungen haben Veranstalter Kontakt zu verschiedensten Stellen in der Verwaltung. Für verschiedenste Genehmigungen ist das Ordnungsamt Ansprechpartner, Hallen werden von Amt für Familie, Bildung, Sport und Soziales vergeben, Beschilderungen erfolgen bspw. durch das Betriebsamt und die Aufnahme der

Veranstaltung in den Veranstaltungskalender zu Zwecken der Vermarktung durch das Kulturamt.

Alle an diesem Prozess beteiligten Stellen sollen vernetzt und der Ablauf digital abgebildet werden. Dies erhöht die Transparenz um die einzelnen Bearbeitungsschritte bei allen Beteiligten und trägt zur Reduzierung von Aufwand bei.

Digitalisierung von Gebäudeplänen

Ziel des Vorschlags ist es, die Pläne städtischer Gebäude digital verfügbar zu haben, um sie an berechnigte Personenkreise wie Bauleiter, Architekten oder beauftragte Handwerker freigeben zu können. Diese können wiederum ihre eigenen Tätigkeiten dokumentieren und die Pläne digital fortschreiben. Eine Verbindung mit Funktionalitäten zur Indoor-Navigation ist denkbar.

4. Umsetzung und Change-Management

4.1 Voraussetzungen

Digitalisierung im Gesamten ist kein Projekt mit festgelegtem Endpunkt. Sie ist ein Prozess der kontinuierlichen Weiterentwicklung und der Optimierung, der die Art und Weise wie wir in Zukunft kommunizieren, interagieren, leben und arbeiten nachhaltig verändern wird. Digitalisierung darf dabei kein Selbstzweck sein, sondern ist als Chance und Problemlöser zu verstehen.

Sie ist weder zum Nulltarif erhältlich, noch sind die erforderlichen personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen detailliert planbar. Die Stadtverwaltung wirkt darauf hin, dass die erforderlichen Ressourcen in ausreichendem Maß bereitgestellt werden.

Das Hauptamt ist in seiner Querschnittsfunktion im Bereich der Verwaltungsmodernisierung nach wie vor federführend für die Gesamtverwaltung tätig. Maßnahmen werden in gemeinsamer Zusammenarbeit und ständigem Dialog zwischen Hauptamt und den betroffenen Ämtern und Dienststellen vorangetrieben, geplant und umgesetzt.

Auch wenn es sich bei der Digitalisierung nicht ausschließlich um ein Vorhaben im Bereich der IT handelt, stellt eine funktionierende, verfügbare und sichere IT-Infrastruktur eine bedeutende Grundlage dar. Dies umfasst sowohl selbst betriebene Komponenten (Server, Netzinfrastruktur, Anwendungen, Endgeräte) als auch in Kooperation mit Dritten genutzte Dienste. An erster Stelle seien hier die Cloud-Dienste erwähnt, die nahezu eine beliebige Skalierbarkeit, mehr Flexibilität und auch Kostenvorteile bieten können.

Auch andere im Kontext der Digitalisierung zu berücksichtigende Technologien wie bspw. die Blockchain werden in diesem Zusammenhang von der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnik beobachtet und berücksichtigt. Diese sich daraus ergebenden Chancen sollen identifiziert und im Rahmen der Möglichkeiten und unter Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit genutzt werden.

Ein erfolgreicher Umgang mit dem Prozess der digitalen Transformation setzt voraus, dass sich alle beteiligten Akteure dessen bewusst sind und sich in Kenntnis der Rahmenbedingungen und Voraussetzungen eines erfolgreichen digitalen Transformationsprozesses aktiv zu diesem und zur Veränderung insgesamt bekennen.

Gemeinderat, Verwaltungsspitze, Führungsebene und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen wir daher in gemeinsamer Verantwortung für das Realisieren der sich aus der Digitalisierung ergebenden Möglichkeiten und die erfolgreiche Umsetzung entstehender Projekte. Allen genannten Personengruppen soll durch ein zielgruppen- und bedarfsgerechtes Informations- und Schulungsangebot die Möglichkeit eröffnet werden, den Weg der Digitalisierung mit beschreiten zu können und ihre individuellen digitalen Kompetenzen zu erhalten und zu erweitern. Ängste sollen genommen und Chancen aufgezeigt werden.

Die Ausgestaltung einzelner Digitalisierungsprojekte lassen sich mitunter nur teilweise einschätzen und festlegen oder es kann sich im Lauf des Umsetzungsprozesses ein Anpassungsbedarf der Zieldefinition ergeben. Dies erfordert eine erhöhte Flexibilität in der Planung und eine angemessene Fehlertoleranz.

4.2 Weitere Vorgehensweise

Der rechtliche Rahmen der Digitalisierung im Verwaltungsbereich ist gesteckt und es obliegt nun den beteiligten Akteuren, diesen auszufüllen und damit von den Potentialen, die die Digitalisierung bietet, zu profitieren.

Die Stadtverwaltung Albstadt hat bereits in der Vergangenheit zahlreiche Digitalisierungsprojekte erfolgreich umgesetzt und sieht sich nach den jüngsten Erhebungen bestätigt, auf dem richtigen Weg zu sein und diesen weiter zu gehen. Die Schaffung digitaler Angebote und das Erzielen interner Optimierungen stellt jedoch ungeachtet aller bisherigen Erfahrungen eine Herausforderung dar und ist nicht etwa einen Selbstläufer.

Die Stadtverwaltung Albstadt stellt sich dieser Herausforderung.

Wir betrachten dieses Papier daher als grundsätzliche Absichtserklärung und Selbstverpflichtung von Verwaltung und Gemeinderat. Es stellt den Rahmen und die grundsätzliche Legitimation weiterer Einzelprojekte dar.

Bei der Umsetzung von Einzelprojekten kommt den unter 3.2.1 beschriebenen Basiskomponenten eine besondere Bedeutung zu. Sie sind Grundlage und z.T. technische Basis für weitere Einzelanwendungen.

Die Prüfung und ggf. Realisierung der Basiskomponenten wird vom Hauptamt daher mit oberster Priorität verfolgt.

Die Projektgruppe hat im Rahmen der Auswertung der Umfrage eine Ersteinschätzung der Maßnahmen vorgenommen und dabei die strategische Bedeutung im Hinblick auf Bürger, Verwaltung und Image, die Realisierungsmöglichkeiten, die Dringlichkeit, und die zu erwartende Wirtschaftlichkeit zugrunde gelegt.

Die Sicht der Projektgruppe liefert ein alle Maßnahmen übergreifendes Bild, kann jedoch die fachliche Sicht nur eingeschränkt abdecken. Um eine wirkliche Bewertung von Maßnahmen vornehmen zu können, ist die Ersteinschätzung um diese fachliche Dimension zu erweitern.

Die einzelnen Maßnahmen aus den verwaltungsinternen Erhebungen und aus der Themenwelt 3 „Digitale Verwaltung“ der Bürgerbefragung werden gemeinsam mit den fachlich zuständigen Ämtern und Dienststellen diskutiert, detaillierter geprüft

und nach Festlegung des anzulegenden Bewertungsmaßstabs gemeinsam bewertet werden.

Wo sinnvoll und möglich sollen unabhängig von komplexeren Projekten die „low hanging fruits“ – also Maßnahmen, bei denen mit recht geringem Aufwand schnelle Erfolge erzielt werden können – realisiert werden.

Maßnahmen, die im Haushalt und vorgesehen sind und deren Umsetzung bereits begonnen wurde, werden ebenfalls weiter betrieben.

5. Fazit

Die Digitalisierung bietet vielfältige Chancen und enorme Potentiale für die Zukunft unserer Verwaltung. Diese gilt es zu erkennen, umzusetzen und auszubauen.

In Zusammenarbeit mit den beteiligten Ämtern und Dienststellen und den städtischen Gremien werden wir den eingeschlagenen Weg weiter gehen.

Wir werden unserem Verständnis für die „Digitale Verwaltung“ Gestalt verleihen, Mehrwerte für unsere Kunden schaffen und uns für den weiteren Auf- und Ausbau einer modernen, zukunftsfähigen Verwaltung einsetzen.



