

Beratungsunterlage

| | | | |
|------------|-------------|------------|-------------------------------|
| öffentlich | Gemeinderat | 23.02.2021 | Beratung und Beschlussfassung |
|------------|-------------|------------|-------------------------------|

Digitalisierungsfahrplan Stadtverwaltung Markdorf, Sachstand und nächste Schritte

- Beratung und Beschlussfassung

Der Sachstand und der weitere Fahrplan zur Digitalisierung der Stadtverwaltung Markdorf hat jüngst auch im Zusammenhang mit der Diskussion um Sanierung und Raumprogramm für das Rathaus Markdorf für Nachfragen gesorgt.

In der folgenden Vorlage soll umfassend Information zum Sachstand, zu den kommenden Schritten und den Auswirkungen auf das individuelle Arbeitsumfeld der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung für die verschiedenen Wirkungsbereiche der Digitalisierung gegeben werden. Ausdrücklich nicht eingegangen werden soll hier auf die Weiterentwicklung der gesamten Stadt zur Smart City mit den vielfältigen Themen vom öffentlichen W-Lan, dem elektronischen Parkraummanagement, der intelligenten Straßenbeleuchtung usw. Dieser gesamte Entwicklungsbereich stellt für sich ein Großprojekt dar, welches separat aufgesetzt und finanziert werden muss. Diese Vorlage befasst sich mit den die Kommunikation und die innere Organisation betreffenden Themen:

1. Die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern

Für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern sind neben den traditionellen Kanälen der Pressearbeit und des Amtsblattes sämtliche digitale Medien unverzichtbar. Es geht dabei um zwei Parameter, nämlich Geschwindigkeit und Interaktionsfähigkeit. Insbesondere die Interaktionsfähigkeit ist für den klassischen Internetauftritt stark eingeschränkt. Dies verändert im Miteinander der verschiedenen Kommunikationskanäle die Einsatzbereiche des Web-Auftrittes stark. Es bietet sich dort eine Konzentration auf Informationen von großer zeitlicher Gültigkeit an, während schnell verändernde

Informationen verstärkt und zusätzlich über die flexibleren Medien gestreut werden müssen. Die sozialen Netzwerke facebook und instagram sind dabei bezüglich ihrer datenschutzrechtlichen Situation für eine Kommune nicht uneingeschränkt zu empfehlen. Um also eine wirklich breite Streuung anbieten und gewährleisten zu können, ist der Einsatz einer mobilen App zur aktiven Kommunikation mit der Bürgerschaft dringend geboten. Aktuell arbeiten Stadtverwaltung und Markdorf Marketing wie folgt an diesen Themen:

| | Zielsetzung | Konkrete Projekte | Sachstand | Zeitplan |
|---------------------------------------|--|--|---|--------------------------------|
| Digitale Öffentlichkeitsarbeit | | | | |
| Webauftritt | reduzierte Inhalte, in größeren Teilen statisch, Standardinformationen, Planen und Bauen, Ortsrecht, GIS-Bürgerportal , Stichwortsuche zu allen Service-BW-Lebenslagen, Vorschlagsmelder*, „Rathauspforte“ für alle Service-BW-E-Services* | Überarbeitung aktueller Internetauftritt | Angebot liegt vor, Projektstart erfolgt | Fertigstellung 2. Quartal 2021 |
| Soziale Medien | Facebook und Instagram: aktuelle Informationen und Berichte, Möglichkeiten zur Kommunikation | Stärkere Präsenz der Stadt auf den Kanälen Facebook und Instagram, dabei stärkere Verknüpfung mit der Marktdorfer Geschäftswelt zur Gewinnung von Synergieeffekten | Projektstart erfolgt | laufend |

| | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|
| Markdorf-App | aktuelle Informationen und Berichte, Vorschlagsmelder*, Umfragemöglichkeit* | Entwicklung einer App zur schnellen Streuung von Informationen, zur unkomplizierten Entgegennahme von Hinweisen aus der Bevölkerung und zur unkomplizierten Einholung von Stimmungsbildern zu aktuellen Themen. Projektträger Markdorf Marketing | App zum Download für die Betriebssysteme Android und iOS befindet sich in der Schlussbearbeitung | Fertigstellung und Inbetriebnahme 1. Quartal 2021 |
|---------------------|---|--|--|--|

*Hierzu siehe folgendes Kapitel Digitale Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger

2. Die digitalen Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger

Wichtigstes Ziel der Digitalisierung als Beitrag zur Vereinfachung von Verwaltungsleistung sind digitalisierte Bürgerdienste. Diese Dienstleistungen sind dann in ihrer Digitalisierung vollendet, wenn die gesamte Kommunikation und Bearbeitung ohne Medien- und Technologiebrüche erfolgen kann.

Die umfassendsten Beiträge hierzu werden vom Land Baden-Württemberg über das Portal Service-BW programmiert und zur Verfügung gestellt. Die Zahl voll digitalisierter Dienstleistungen auf diesem Portal ist noch überschaubar, aber stetig wachsend. Diese Dienstleistungen werden über die Homepage www.markdorf.de den Bürgerinnen und Bürgern angeboten. Um die Nutzung zu ermöglichen, muss eine einmalige Anmeldung und Authentifizierung auf service-bw durch die Nutzer durchgeführt werden. Für Dienstleistungen außerhalb des öffentlich-rechtlichen Bereichs werden von der Stadt Markdorf ebenfalls Schritt für Schritt online ausfüllbare und absendbare Formulare für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung gestellt werden; die Verbrauchsdatenmeldung im Eigenbetrieb Wasserwerk wird durch die Erfassungsmöglichkeit über QR-Code künftig noch weiter erleichtert. Voraussetzung für die Nutzung aller gebührenpflichtiger E-Services ist die Bereitstellung eines zulässigen E-Paymentsystems.

Hier gibt auch das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung die Richtung hinsichtlich Zahlungsmöglichkeiten vor: Fallen im Rahmen eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens Gebühren oder sonstige Forderungen an, muss die Behörde die Einzahlung dieser Gebühren oder die Begleichung dieser sonstigen Forderungen nach §4 E-Government-Gesetz durch Teilnahme an mindestens einem im elektronischen Geschäftsverkehr üblichen und hinreichend sicheren Zahlungsverfahren ermöglichen.

Ganz aktuell wird die Möglichkeit geschaffen in Kooperation mit der Bundesdruckerei einen Self-Service-Point zur Ausweisbeantragung im Bereich des Bürgerbüros im sanierten Rathaus zu schaffen. Diese Möglichkeit wird in den Sanierungsplanungen platzmäßig berücksichtigt werden. Gegenwärtig wird seitens der Stadtverwaltung Markdorf nicht daran gedacht, einen neu vorgeschriebenen, datensicheren Fotoautomaten zur Herstellung von Passbildern im Bürgerbüro anzubieten, da diese Dienstleistung in der geforderten Qualität vom örtlichen Fotostudio angeboten werden kann.

Weitere Serviceoptimierungen werden durch die Einführung von Vorschlagssystemen/Mängelmeldern sowie durch einfache Umfragetools angestrebt. Das Vorschlagssystem soll sowohl webbasiert als auch in der Markdorf-App zur Verfügung gestellt werden, das Umfragetool wird ein Element der Markdorf App sein. Zum Vorschlagssystem/Mängelmelder wird auch die ergänzende Beteiligung am Portal „sag`s doch“ des Landkreises und der Stadt Friedrichshafen geprüft.

Der digitale Bauantrag wird vor allem für die Antragsteller einfacherer Vorhaben, welche ohne die Begleitung durch Planungsbüros ihre Anliegen einreichen im ersten Moment eher zu einer Beschwerde als zur Erleichterung führen. Die Umsetzung ist hier jedoch gesetzlich geregelt.

Folgender Projektplan gilt für den Ausbau der digitalen Bürgerdienste:

| | Zielsetzung | Konkrete Projekte | Sachstand | Zeitplan |
|--|--|--|--|-------------------------------------|
| Aufbau aller verfügbaren E-Bürgerservices (Software: Service- | Ermöglichung aller Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger auf digitalem | Überarbeitung von www.markdorf.de als Grundlage für | Schrittweise Aktivierung der Service-BW-E-Dienste über die | Laufender Ausbau, beginnend mit der |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| BW-Schnittstelle) | Weg, die aktuell oder zukünftig rechtssicher zur Verfügung stehen | die Aktivierung | Homepage www.markdorf.de | Inbetriebnahme der neuen Seite im 2. Quartal 2021 |
| Self Service im Bürgerbüro (Schnittstelle Bundesdruckerei) | Automatisierte Ausweisbeantragung an einem self-service-Automaten | Anschaffung dieses von der Bundesdruckerei zur Verfügung gestellten Terminals | Einbau des Terminals ist im Sanierungskonzept Rathaus möglich | Inbetriebnahme ab Rückumzug ins Rathaus, Winter 2022/2023 |
| E-Payment | Elektronisches Bezahlungssystem für online- oder Vor-Ort-Nutzung | | | Einführung ab 2022 |
| Digitaler Bauantrag | Entgegennahme und Verarbeitung (Behördenbeteiligung!) von Bauanträgen auf digitalem Weg | Installation und Einrichtung der entsprechenden Software | Software im Baurechtsamt bereits installiert, im Stadtbauamt noch aufzubauen | Inbetriebnahme 2021 |
| Bebauungspläne einsehen | Einsicht über das „ GIS-Bürgerportal “ für alle Bürger möglich – Link über Homepage der Stadt | Alle rechtskräftigen Bebauungspläne, komplett digitalisiert in Plan und Text | Seit 2017 umgesetzt | |

3. Der „workflow“ innerhalb der Verwaltung inclusive der digitalen Ablage

Den größten Entwicklungsschritt hat die Verwaltung in der inneren Organisation der Arbeitsabläufe zu gehen. Als seit Jahren selbstverständlich darf aber bereits die vollständige Digitalisierung sämtlicher verwaltungsinternen Prozesse im Bereich Personenstandswesen, Meldewesen und Ordnungswidrigkeitsverfahren (GVD) vorausgesetzt werden. Vollständig digitalisiert ist auch die komplette Kinderbetreuungsverwaltung: Die unmittelbare Kommunikation mit den Eltern, das Anmeldeverfahren, sowie der vorgeschriebene Datenaustausch mit der Fachaufsicht. Alles über die Programmwelt Kita-App, Kita-Daten-Webhouse und NH-Kita. Im Personalwesen fehlt als letzter Schritt zur vollständigen

Digitalisierung die Einführung der elektronischen Personalakte mit elektronisch signierten Dokumenten.

Vollzogen ist auch das digitale Gremienmanagement, sowie die digitale Belegarchivierung in der Finanzverwaltung. Ebenso ist die E-Vergabe entsprechend der rechtlichen Vorgaben im Einsatz. Die hierfür im Stellenplan laut Organisationsgutachten vorgesehene Stelle soll im Lauf des Jahres 2021 ausgeschrieben und besetzt werden. Eine Beteiligung der Gemeinden des GVV ist für diesen Bereich aus Effizienzgründen vorgesehen und soll nach Aufwand abgerechnet werden.

Die nächste große Herausforderung ist die komplette Umstellung auf die E-Akte. Seit vielen Jahren werden Akten in der Regel sowohl digital, als auch in Papierform parallel geführt. Die digitale Aktenführung soll bereits seither auch nach dem empfohlenen Aktenplan mit Aktenzeichen (sog. Boorberg-Aktenplan) erfolgen. Allerdings erfolgt die seitherige Speicherung innerhalb einer windows-basierten Ordnerstruktur. Ein zeitgemäßes Bearbeitungs-, Berechtigungs- und Recherchemanagement ist in dieser Umgebung nicht möglich. Um die Grundlage für einen optimierten workflow innerhalb der Verwaltung zu schaffen, ist die Einführung einer Software zur digitalen Archivierung notwendig. Die dafür vorgesehene und bereits vorhandene Software ist das Programm „Enaio“, das bereits für die Belegablage in der Finanzverwaltung angewendet wird.

Die Komplettumstellung auf die digitale Archivierung, vom Posteingang bis zur Aktenablage ist vorgesehen zur Inbetriebnahme nach dem Rückumzug ins sanierte Rathaus zum Jahreswechsel 22/23. Zu diesem Gesamtkomplex gehört auch die elektronische Rechnungsbearbeitung (geplant ab 2022): Mit der elektronischen Rechnungsbearbeitung wird ein durchgängiger digitaler Prozess vom Eingang der Rechnung bis zur Auszahlung geschaffen. Damit ist ein wirtschaftliches, schnelles und sicheres Arbeiten gewährleistet. In der klassischen, papierbasierten Rechnungsbearbeitung entstehen viele Kopien von Rechnungen und der Zeitaufwand in den Postumlaufzeiten von Rechnungen ist relativ hoch. Recherchen und Rückfragen zur Rechnungsbearbeitung gestalten sich aufwendig. Das Bundeskabinett hat das E-Rechnungs-Gesetz auf Basis der bestehenden EU E-Rechnungsrichtlinie 2014/55/EU als Teil der Digitalisierungsstrategie der Bundesregierung verabschiedet. Für Landes- und Kommunalbehörden sind die Vorschriften zur elektronischen Rechnungsverarbeitung zum 18. April 2020 in Kraft getreten.

Noch nicht konzipiert, aber verhältnismäßig einfach und kurzfristig umsetzbar sind Services zur Online-Raumbuchung, sowohl intern für Besprechungs- und Sitzungsräume, als auch extern für die Anmietung der städtischen Veranstaltungsräume und Hallen.

Daueraufgabe ist die Digitalisierung im Gebäudemanagement, die Vereinfachung regelmäßiger Dokumentation von Verbräuchen und Wartung. Neben der entsprechenden Ausrüstung der jeweiligen Gebäudetechnik für mögliche Ferndatenabfrage ist auch die Ausrüstung des Personals mit mobilen Endgeräten zur digitalen Datenerfassung nötig.

Für die technischen Dienste ist diese Ausrüstung zur Erfassung der Tätigkeiten und deren Abrechnung auf digitalem Weg kurz vor der Einsatzbereitschaft.

Folgender Projektplan gilt für die vorgenannten Aufgaben im Bereich der inneren Organisation:

| | Zielsetzung | Konkrete Projekte | Sachstand | Zeitplan |
|---|---|--|---|--|
| Digitales Büro- und Gremienmanagement | | | | |
| Ratsinformationssystem (Softwarebasis: Session/Mandatos) | Komplette Vor- und Nachbereitung des Sitzungsmanagements sowie Durchführung der Gremiensitzungen auf der Basis der digitalen Plattform von Session/Mandatos | Etablierung der Softwareumgebung, Anschaffung der digitalen Endgeräte für die Gremienmitglieder. | Im Einsatz seit 2018; digitale Endgeräte im GR seit 2019 im Einsatz. Erstellung der Ratsprotokolle aus Ratsinfosystem noch nicht komplett umgesetzt | Protokollerstellung aus Ratsinformationssystem ab 1. Quartal 2021 im Einsatz. Für die Ortschafträte ist die Anschaffung der digitalen Endgeräte für das Jahr 2021 vorgesehen |
| E-Vergabe über die Plattform „EU-Supply“ | Gesetzliche Verpflichtung zur Ausschreibung und | Laufende Ausschreibungen der Verwaltung für | Software „EU-Supply“ ist vorhanden und | Verfahren ist seit 2019 im Einsatz. Für die Vergabe ist |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | Vergabe auch auf elektronischem Weg besteht seit 2019, bei nicht EU-Vergaben müssen weiterhin parallel Ausschreibungsunterlagen in Papierform angenommen, bearbeitet und archiviert werden. | Liefer- und Dienstleistungen wie auch für Bauausschreibungen | wird eingesetzt | eine Stellenbesetzung laut Organisationsgutachten vorgesehen. Diese soll im Jahr 2021 vollzogen werden. |
| Digitale Aktenablage (Softwarebasis: Enaio) | Digitale Belegarchivierung; Digitale Vorgangssarchivierung | Etablierung digitale Aktenarchivierung zum Start im sanierten Rathaus | Digitale Belegarchivierung seit 2018 etabliert | Komplettinbetriebnahme digitale Aktenarchivierung ab Herbst 2022 |
| Digitalisierter Posteingang (Softwarebasis: Enaio) | Digitalisierung aller eingehender Papierpost, Annahme und Verarbeitung E-Rechnung | Digitalisierung aller eingehender Papierpost zum Start im sanierten Rathaus | Annahme und Verarbeitung E-Rechnung bereits etabliert | Komplettinbetriebnahme digitale Postverarbeitung ab Herbst 2022 |
| Digitalisierter workflow (Softwarebasis: Enaio) | Posteingang, Vorgangszuteilung, Vorgangsbearbeitung, Vorgangskontrolle, Vorgangserledigung und Kommunikation, | Aufbau einer workflow-Architektur mit Schnittstellen nach außen (Beschwerdemanagement) und innen (Auftragsvergabe- und Kontrolle an Ämter, Abteilungen, Betriebe) mit zugehöriger Sachstands- und Erledigungskontrolle | offen | Zu definieren |
| Digitaler Rechnungslauf | Komplett digitalisierte Rechnungsbearbeitung | | | Verfahrensstart geplant ab 2022 |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | g vom Eingang bis zur Auszahlung | | | |
| Digitalisierte Raumbuchung | Onlinebuchbarkeit von Veranstaltungsräumen, intern und extern Onlinebuchbarkeit von Besprechungsräumen intern | Die Softwareumgebung der Homepage www.markdorf bietet dieses Modul sowohl für interne als auch für öffentliche Nutzung an und kann kurzfristig aktiviert werden. | offen | Zu definieren |
| Digitalisiertes Personalmanagement | Digitale Personalakte, digitales Antragswesen für Dienstreise, Urlaube etc. | | offen | Zu definieren |
| Digitalisiertes Gebäudemanagement | Zentrale Erfassung der Verbräuche, Wartungsintervalle und Unterhaltungskosten über Fernwartung oder mobile Endgeräte, Softwarebasis: Infoma | | Vorarbeiten, Zusammenhang mit E-Rechnung und Buchhaltung | Zu definieren |
| Auftrags- und Abrechnungsmanagement für die Technischen Dienste | Die Mitarbeitenden der Technischen Dienste werden ihre Auftragserfassung und die Kommunikation zur Auftragsabrechnung über mobile | Aufbau und Einsatz in der Programmumgebung Infoma | Schlusskoordination mit Rechenzentrum erfolgt gegenwärtig, Abschluss voraussichtlich Ende 1. Quartal | Start des Verfahrens Ende 3. Quartal 2021 |

| | | | | |
|--|---------------------|--|---|--|
| | Endgeräte vornehmen | | 2021, Schulung und Einweisung muss danach noch erfolgen | |
|--|---------------------|--|---|--|

4. Das Arbeitsumfeld

Bereits gegenwärtig ist für weite Teile der Stadtverwaltung ein akzeptables Niveau beim mobilen Arbeiten möglich und wird praktiziert. Optimierungen sind jedoch noch bei der Anzahl der verfügbaren vpn-Leitungen zum direkten Zugriff auf die Serverstruktur nötig. Ebenso wird das mobile Arbeiten ab dem Zeitpunkt nochmals deutlich vereinfacht, wenn das digitale Ablagesystem vollständig im Einsatz sein wird und der oben beschriebenen workflow etabliert ist.

Der angestrebte und von beiden Seiten gewünschte Umfang des mobilen Arbeitens auch nach der aktuellen Corona-Situation soll gemeinsam mit den Mitarbeitenden erörtert und anschließend in einer Dienstvereinbarung mit dem Personalrat festgehalten werden. Dabei müssen die aktuell gemachten Erfahrungen vor Ort aber auch die allgemein in Industrie und Großverwaltungen gemachten Erfahrungen einfließen. Die Hauptstichworte hierzu lauten Effizienz und Teamgeist.

Auswirkungen auf das Raumprogramm der Stadtverwaltung lassen sich nicht kurzfristig definieren. Daher ist es entscheidend, dass – wie an den entsprechenden Befassungen durch die Verwaltung präsentiert – flexible Lösungen für die außerhalb des Rathauses nachzuweisenden Flächen gefunden werden.

Tabellarisch lässt sich der Sachstand und Ausblick zum mobilen Arbeiten zusammenfassen:

| | Zielsetzung | Konkrete Projekte | Sachstand | Zeitplan |
|--------------------------------------|---|--|---|--|
| Perspektiven mobiles Arbeiten | Ermöglichung flexibler Arbeitszeit- und Arbeitsplatzmodelle im Rahmen der Anforderungen an die öffentliche Verwaltung | Ausarbeitung einer Dienstvereinbarung zum mobilen Arbeiten mit dem Personalrat; Buchung zusätzlicher vpn-Verbindungen, Überlegungen zur Arbeitsplatzausstattung: | Im Rahmen des 1. Lockdown im Frühjahr 2020 wurde mobiles Arbeiten kurzfristig, unkompliziert und umfangreich ermöglicht. Eine | Laufend (die aktuellen Erfahrungen aus der Industrie müssen eingearbeitet werden, eine |

| | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|--|
| | | Laptop oder Arbeitsplatz-PC | Optimierung der Rahmenbedingungen – technisch und organisatorisch – ist für die dauerhafte Etablierung unabdingbar. | Abkehr von allzu hohen Erwartungen an das Thema mobiles Arbeiten ist bereits erkennbar (ZF!!) |
|--|--|-----------------------------------|---|--|

5. Personelle Ressourcen

Aktuell ist die EDV-Abteilung für die Stadtverwaltung, den GVV, die Technischen Betriebe, Kindergärten und Schulsekretariate mit einem Stellenumfang von 0,65 VZÄ im Stellenplan berücksichtigt. Weitere Betreuungs- und Serviceleistungen werden von einem örtlichen Dienstleister erbracht. Dieser Stellenumfang kann nur Aufgaben im Bereich der EDV-Einrichtung und der operativen Betreuung erbringen. Aufgaben der Projektsteuerung und der strategischen Planung können mit diesem Stellenvolumen erbracht werden.

Die seitherigen Digitalisierungsschritte konnten dank des Einsatzes der jeweils betroffenen Ämter mit ihren Teams bewältigt werden. Die große Aufgabe der vollständigen Umstellung auf die digitale Aktenablage und den digitalen workflow wird ohne zusätzliche Ressourcen im personellen Bereich nicht gelingen. Zur erfolgreichen Umsetzung dieser Projekte spielen konkrete Schulungen, aber auch die Motivation des gesamten Verwaltungsteams zum Gehen des neuen Wegs eine entscheidende Rolle. Die Verwaltung wird daher vorschlagen, für diesen großen Umsetzungsschritt ab dem Jahr 2022 die Position einer Projektleitung „Verwaltungsdigitalisierung“ zur Gestaltung und Steuerung der Prozesse befristet zu besetzen. Gegebenenfalls könnte eine solche Position auch den Generationenwechsel an der Spitze der Hauptverwaltung vorbereiten.

Eine konkrete Beschlussvorlage hierzu wird rechtzeitig vor Beginn der Haushaltsplanberatungen für das Jahr 2022 zur Gremienbefassung vorgelegt werden.

Beschlussvorschlag

1. Der Gemeinderat nimmt den Sachstand zur Verwaltungsdigitalisierung zur Kenntnis
2. Der Gemeinderat stimmt dem weiteren Projektfahrplan zu
3. Die Verwaltung wird beauftragt, jährlich einen Sachstandsbericht vorzulegen