

| Beratungsfolge | Sitzung am | Status | Zuständigkeit |
|----------------------|------------|------------|---------------|
| Verwaltungsausschuss | 09.02.2024 | öffentlich | Kenntnisnahme |

Verwaltungsdigitalisierung - Sachstandsbericht

I. Beschlussantrag

Kenntnisnahme.

II. Sach- und Rechtslage, Begründung

Im Rahmen der Haushaltsplanberatung 2024 wurden folgende Anträge gestellt:

CDU: Digitalisierungsoffensive in der Verwaltung (Nr. 14)

Digitalisierungsstrategie

Um die digitale Transformation zu gestalten, müssen ständig neue und weitere Weichenstellungen vorgenommen werden. Wir beantragen eine Digitalisierungsstrategie für den Landkreis Göppingen. Es muss ein ständiges Update geben. Digitalisierung ist ein wesentlicher Schwerpunkt, um weiter an Attraktivität zu gewinnen. Wir wollen einen Digital-Fahrplan für die nächsten fünf Jahre: welche Leistungen des Landkreises können digital beantragt und digital abgewickelt werden.

FW: Entbürokratisierung / Digitalisierung (Nr. 27)

Wir beantragen einen darstellenden Bericht im VA. [E-Akte, elektr. Baugenehmigungsverfahren ab 2025, weitere Handlungsfelder, eigener Beitrag zur Entbürokratisierung möglich?]

Die Verwaltung nimmt zu den Anträgen wie folgt Stellung:

Die Digitalisierung als einer der aktuellen gesellschaftlichen Trends, hat in allen Lebensbereichen längst Einzug gehalten.

Der Digitalreport 2023 beschreibt einleitend die letzten Jahre als geprägt von „Krisen, von Krieg aber auch von rasantem technologischen Fortschritt: Digitale Technologien sind ein entscheidender militärischer Vorteil der Ukraine gegenüber Russland, im Dezember wurde das erste Mal durch Kernfusion mehr Energie freigesetzt als verbraucht und ChatGPT hat auf eindrucksvolle Weise gezeigt, wie

*rasant sich künstliche Intelligenz weiterentwickelt.*¹

Weiter zeigt der Digitalreport, dass die große Mehrheit der Bevölkerung überzeugt ist, dass die Zukunft des Landes stark davon abhängt, dass es bei der Digitalisierung gut vorankommt. Demgegenüber ist jedoch das Vertrauen in die Politik und Verwaltung hierbei rasch aufzuholen stagniert und der Modernisierung der Verwaltung werden schlechte Noten ausgestellt.²

Jedoch gerade jüngere Befragte erwarten persönliche Vorteile im Arbeitsalltag und bringen eine gelungene Digitalisierung mit effizienten Verwaltungsabläufen in Einklang.³

Dieser Ansporn spiegelt sich auch in der Landkreisverwaltung wieder. Die Projektgruppe Digitalisierung – als Querschnittsaufgabe bestehend aus den Bereichen IT, Organisation und zentralen Diensten – arbeitet zusammen mit den Fachämtern seit Jahren konsequent an den digitalen Fortschritten.

Was sind die Grundlagen der Verwaltungsdigitalisierung und welche Ziele werden verfolgt?

Grundlage der Bestrebungen ist die Digitalisierungsstrategie des Landkreises aus dem Jahr 2018. Darin wurden Leitplanken gesetzt, insbesondere in Form zahlreicher grundlegender Maßnahmen der technischen IT-Infrastruktur.

Im Verwaltungsausschuss im Juli 2022 (Beratungsunterlage 2022/135) wurde hierzu in einem Sachstandsbericht dargestellt, welche Maßnahmen bereits erfolgreich umgesetzt wurden.

Auszugsweise sind hier die Virtualisierung von ca. 100 Servern zu nennen, die Einrichtung von WLAN Netzen auch für Hausgäste, die Nachrüstung von multimedialen Videokonferenzsystemen, zentrale Druck- und Scansysteme sowie der Ausbau redundanter Datenanbindungen und Backupssystemen. Aktuell werden im Zuge des Arbeitsplatzsharings das Unified Messaging-System (XPhone) zur Verschmelzung von Telefon und Laptop weiter ausgerollt sowie das ortsunabhängige Arbeiten mittels Anyconnect Anbindung an unterschiedlichen Arbeitsplätzen ermöglicht – auch im Homeoffice. Erweitert um diverse mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones ergibt sich ein attraktiver und moderner Arbeitgeber.

Softwareseitige bereits umgesetzte Beispiele sind das Zeiterfassungssystem mit Web-Workflows für den überwiegenden Teil der Belegschaft, die Initiierung des Webservers Formolutions zur Gestaltung digital ausfüllbarer Formulare beispielsweise für Veranstaltungsanmeldungen oder interne Anträge. Erweitert wird

¹ European Center for Digital Competitiveness (Hrsg.), Digitalreport 2023, Berlin, 2023, Seite 4, https://digital-competitiveness.eu/wp-content/uploads/ESCP014_Digitalreport-2023.pdf, abgerufen am 16.01.2024.

² European Center for Digital Competitiveness (Hrsg.), Digitalreport 2023, Berlin, 2023, Seite 10-13, 21, 22.

³ European Center for Digital Competitiveness (Hrsg.), Digitalreport 2023, Berlin, 2023, Seite 28, 29.

dies um Online-Services wie die digitale Raumreservierung sowie perspektivisch die Fahrzeugbuchung. Das digitale Bewerbermanagement, die Collaborations-Möglichkeiten über die LRA Cloud sowie zahlreiche barrierefreie Webauftritte und das Intranet runden das digitale Bild ab.

Als Schwerpunkt der Bestrebungen kristallisieren sich jedoch zwei Themenbereiche heraus, die in der Gesamtbetrachtung auch die sinnvolle Basis der Digitalisierung bilden.

Das E-Akten-System Enaio für die effiziente und rechtssichere interne Arbeit sowie die baden-württembergische Plattform service-bw mit der Möglichkeit zur Onlineantragstellung durch die Bürgerschaft. Service-bw bietet zudem einen Zuständigkeitsfinder für alle behördlichen Leistungen, sowie mit den Behördenpostfächern einen gesicherten Kommunikationskanal im elektronischen Verwaltungsnetz.

Warum ist die E-Akte als Basis so wichtig?

Der hausweite Roll-Out der E-Akte stellt den Hauptgrundstein aller digitaler Aufbauten dar und ist daher der aktuelle Fokus der Projektgruppe Digitalisierung.

Das Dokumentenmanagementsystem Enaio der Firma Optimal Systems bietet durch eine große Verbreitung in zahlreichen anderen Behörden eine gute Verfügbarkeit von Schnittstellen und kompatiblen Systemen sowie umfassende Möglichkeiten in Funktionalität und Individualisierbarkeit.

Eine flächendeckende elektronische Akte in allen Bereichen ermöglicht nicht nur eine redundante Datenablage zur Nachvollziehbarkeit der Behördenentscheidungen, sondern bietet durch die Funktionalitäten effiziente Arbeitsmöglichkeiten. Darüberstehendes Ziel der E-Akte ist die gesicherte Datenhaltung ohne Medienbrüche an einer zentralen Stelle. Durch zahlreiche Schnittstellen zu Fachverfahren können bekannte und bewährte Fachanwendungen wie SAP weiterhin vordergründig für die Bearbeitung genutzt werden, ergänzt um eine redundante Datenablage im Dokumentenmanagementsystem Enaio.

Bei der Bearbeitung der Dokumente in den jeweiligen Akten kann über Workflows ein nachvollziehbarer Ablauf automatisch protokolliert oder die digitale Postverteilung im Haus über die Scanstelle angeschlossen werden. Ein transparentes Rechte- und Rollenkonzept rundet die Funktionalitäten ab.

Damit all diese Möglichkeiten jedoch umfassend nutzbar sind, bedarf es einer strukturierten und begleiteten Umstellung der jeweiligen Bereiche auf die E-Akte. Eine reine Installation der Software ändert weder interne Prozesse und Arbeitsabläufe, noch werden alle abteilungsweiten Besonderheiten und persönliche Bedenken ausreichend berücksichtigt.

Die Projektgruppe Digitalisierung hat daher in den letzten Jahren die Einführungen in den Bereichen im Sinne eines agilen Projektmanagements immer weiter optimiert. Dies umfasst neben der Erarbeitung eines Berechtigungskonzepts auch einen

Struktur-Erarbeitungs-Workshop für die künftig digitale Arbeit, Ablage und Recherche. Unmittelbar zur Umstellung der Papierakte auf die elektronische Akte werden alle beteiligten Kolleginnen und Kollegen geschult. Je nach Bedarf bestehen vielfältige Supportmöglichkeiten, die den Umstieg erleichtern. Dieser Dreiklang aus eng begleitetem Umstieg, Weitergabe der hausweiten Best-Practise-Beispiele und umfassenden Schulungen sowie guten Supportmöglichkeiten hilft den Einstieg in die Digitalisierung zu erleichtern und bringt wenig Widerstände mit sich.

Das qualitative Vorgehen wird im Kollegium zudem vielfach lobend hervorgehoben und sollte auch mit Blick auf die heterogenen Wissens- und Affinitätszustände mit modernen Medien und Arbeitsweisen zwingend beibehalten werden.

Die Umstellung der Kreisverwaltung auf die elektronische Akte schreitet stetig voran. Es sind aus allen Dezernaten bereits erste Bereiche vollständig umgestellt und es laufen parallel fünf Umstellungsprojekte mit zeitversetztem Status, um den RollOut mit größtmöglicher Geschwindigkeit vorzubringen. Als Richtwert kann herangezogen werden, dass knapp die Hälfte aller erforderlichen PC-Arbeitsplätze auf die E-Akte umgestellt sind. An Mitarbeiterzahlen gemessen „große“ Ämter, insbesondere aus dem Bereich Jugend und Soziales, folgen im laufenden Jahr, womit zum Jahresende ein Umstellungsstand von rund 70% angestrebt wird.

Neu ist, dass entgegen älteren Planungen, bereits im RollOut unterstützende Module und kleine Workflows zur Optimierung von Arbeitsvorgängen mit angeboten werden können.

Als Orientierung für die Umstellungsabfolge dient eine hausweite Abfrage zu Beginn des Jahres 2022, welche den Ämtern erste Informationen übermittelte und einen möglichen Umsetzungszeitpunkt abfragte. Die Planung konkret erfolgt nun auf Basis der Ressourcen der Projektgruppe sowie denen des Fachbereichs. Insgesamt soll die Landkreisverwaltung den Wandel auf die elektronische Akte im Zeithorizont bis Ende 2025 abgeschlossen haben. Dieses Ziel ist, Stand heute, auch erreichbar. Im Anschluss an die E-Akte folgen aufbauende Workflows zur Optimierung und Digitalisierung der Abläufe.

Welche digitalen Möglichkeiten stehen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung?

Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) wurde 2017 die Verpflichtung geschaffen, alle Verwaltungsleistungen nach Möglichkeit digital anzubieten. Zeitlich sollten die Verpflichtungen des OZG bis zum Ablauf des 31.12.2022 erfüllt sein, was bundes- wie landesweit nicht zu halten war.

Über die Plattform service-bw stellen die kommunalen IT-Dienstleister Prozesse zur Verfügung. Diese vorgefertigten sog. Standardprozesse, welche meist ein ganzes Leistungsbündel abbilden, sind für alle Kommunen und Kreise nachnutzbar, jedoch im Ablauf nicht anpassbar. Sie bringen teilweise eine Anbindung ins entsprechende Fachverfahren mit (Antrag geht dann nicht in einem Postfach ein, sondern direkt in der Fachsoftware).

Daneben gibt es die Möglichkeit eigene Prozesse über service-bw zu erstellen, sog.

Universalprozesse. Werden diese durch ein Fachgremium geprüft und zertifiziert, können sie ebenfalls allen Behörden zur Nachnutzung bereitgestellt werden. Es erfordert aber sowohl gehobene technische Kenntnisse, als auch fachliche Expertise, um die jeweilige Leistung rechtlich korrekt abzubilden.

In der Landkreisverwaltung sind nahezu alle verfügbaren Standardprozesse aktiviert, gelegentlich werden Universalprozesse anderer Kreise nachgenutzt. Nach wie vor besteht eine Diskrepanz zwischen verfügbaren Onlineprozessen und den Leistungen, die digital abzubilden sind.

Um das OZG dennoch zu erfüllen, bieten zahlreiche Hersteller von Fachverfahren eigene Online-Tools an. Dies birgt jedoch die Gefahr von Insellösungen, die sich zum Teil nur schwer an die bestehende Infrastruktur anbinden lassen und zudem finanziell zu Buche schlagen.

Dieser landesweite Zustand fehlender Onlineprozesse hat unter anderem dazu geführt, dass man sich auf Bundesebene verbindlich auf ein sog. Efa-Prinzip (Einer für Alle) verständigt hat. Dabei hat jedes Bundesland einen Schwerpunkt erhalten und ist als sog. Themenfeld-Land für die Umsetzung der Onlinedienste zu diesen themenspezifischen Leistungen zuständig. Baden-Württemberg hat den Schwerpunkt Mobilität und entwickelt daher bspw. den Onlineprozess zur Beantragung eines Taxi-Scheins oder die digitale Fahrzeugzulassung (iKfz).

Die Landkreisverwaltung ist diesen Efa-Prozessen gegenüber aufgeschlossen auch wenn diese zunächst noch einiges an Erprobung und Einführungsaufwand mit sich bringen. So konnte bereits erfolgreich der digitale Führerschein-Erstantrag aus Hessen nachgenutzt werden und das Interesse für den digitalen Bauantrag aus Mecklenburg-Vorpommern wurde bekundet. Die Federführung dieser Nachnutzungprojekte liegt in den jeweiligen Fachämtern, unterstützt durch die IT.

Ganzheitlich wurde mehrfach am OZG kritisiert, dass der Fokus der Digitalisierung wortwörtlich auf dem Onlinezugang lag. Man hat daher vielfach Prozesse, welche Behördenleistungen abbilden, bis zur Übermittlung an die jeweils zuständige Stelle digitalisiert, jedoch ohne Beachtung, wie die interne Weiterbearbeitung erfolgt. Zwischenzeitlich hat sich Zielrichtung mehr auf sogenannte end-to-end (Ende zu Ende) digitalisierte Prozesse entwickelt.

Somit sollte neben der digitalen Antragsstellung der Bürgerin bzw. des Bürgers und der gesicherten Übermittlung an die Behörde, eine digitale Bearbeitung über eine Schnittstelle in das jeweilige Fachverfahren möglich sein, im besten Fall mit Ablage im angehängten Dokumentenmanagementsystem, gefolgt von einer digitalen Rückantwort an den Antragsteller und der digitalen Bezahlung der Leistung über e-Payment.



Ohne eine Umstellung auf die elektronische Akte inklusive Fachverfahrensschnittstelle sind aktuell in einem solchen Ablauf zahlreiche

Medienbrüche zu verzeichnen. Auch daher liegt der aktuelle Fokus der Projektgruppe Digitalisierung auf den flächendeckenden Roll-Out der E-Akte als Bearbeitungsbasis.

Derzeit wird an einem Fortführungsgesetz zum OZG gearbeitet, mit dem Ziel des Inkrafttretens in 2025.

Was gibt es für Hindernisse und Schwierigkeiten?

Unter dem Stichwort „permanent beta“ lässt sich beschreiben, dass die Entwicklungen und Neuerungen in der digitalen Welt unheimlich schnell voranschreiten. Ein noch zum Kauf aktueller Zustand, kann bereits nach dem teils langwierigen Vergabe-, Kauf- und Implementierungsprozess überholt sein.

Es gilt daher gut abzuwägen, welche Neuerung bzw. welcher Trend auch künftig Bestand haben kann und daher eine sinnvolle Investition darstellt und wo noch Hürden, auch rechtlicher Art zu beachten sind (z.B. gesetzliche Schriftformerfordernis).

Zudem ist das Landratsamt von seinem kommunalen Dienstleister Komm.One hinsichtlich der Softwarebeschaffung und der technischen Implementierung abhängig. Dort hat sich die Schwierigkeit der Verfügbarkeit von Modulen zwar leicht stabilisiert, jedoch sind weiterhin Angebotswartezeiten von mehr als 6 Monaten nicht unüblich. Auf Individuallösungen kleiner Hersteller zu setzen erscheint mit Blick auf eine nachhaltige Kompatibilität mit dem Gesamtsystem dennoch nicht sinnvoll.

Zudem spielt die IT-Sicherheit eine immer bedeutendere Rolle und muss bei allen Digitalisierungsbestrebungen konsequent mitgedacht werden – sowohl softwareseitig als auch in den personellen und finanziellen Ressourcen der Kreisverwaltung. Ohne ausreichende IT-Sicherheit ist schlicht keine sichere Digitalisierung möglich!

Auch die Fachämter sind in der Umstellungsphase personell gefordert. Neben der Änderung und kritischen Prüfung gewohnter Arbeitsabläufe, müssen oftmals bestehende Akten neu strukturiert und in die digitale Ablagestruktur überführt werden. Somit ist die Umstellung eines Bereichs auch von den dort verfügbaren personellen Ressourcen abhängig.

Was sind aktuelle Schwerpunkte?

Das Projektteam forciert aktuell mit Nachdruck die flächendeckende Einführung der E-Akte in der Verwaltung. Erst dann können sinnvolle Aufbauten wie ein digitaler Postlauf, erste Workflows zur digitalen Vorgangsbearbeitung oder eine digitale Adressdatenbank mit Serienbrief und Serienmail-Funktion eingeführt werden. Wie genannt, soll dies im Zeithorizont bis Ende 2025 erfolgen.

Parallel werden insbesondere solche Onlineangebote für Bürgerinnen und Bürger ausgebaut, die nach Möglichkeit medienbruchfrei intern bearbeitet und abgelegt werden können.

Erst mit einem gut ineinandergreifenden System aus E-Akte, Onlineprozessen,

digitaler Kommunikation und Bezahlung ergibt sich ein rundes und anwenderfreundliches Gesamtbild, das sowohl Bürgerinnen und Bürgern als auch Mitarbeitenden Erleichterungen bringt. Inwiefern die Optimierung der Prozesse durch die Digitalisierung eine messbare Einsparung an Arbeitsbelastung oder gar mögliche Reduzierung an Vollzeitäquivalenten mit sich bringt, ist zum aktuellen Zeitpunkt schwer quantifizierbar. Defacto muss zunächst ein solides digitales Ablagesystem etabliert sein, um mittels entsprechender Workflows tatsächliche Verbesserungen in den Abläufen zu generieren.

III. Handlungsalternative

Keine

IV. Finanzielle Auswirkungen / Folgekosten

Produktseitig gehören die E-Akte sowie das Portal service-bw inklusive den damit verbundenen Tätigkeiten zu den „Pflichtleistungen“. Beide Systeme bilden das Rückgrat jeglicher Digitalisierung in der Verwaltung.

Alle anderen Produkte, wie die Anbindung von Fachverfahren sind zwar keine „Pflicht“, ermöglichen aber erst das genannte runde Gesamtbild.

Die bisherige Investition in die Digitalisierung, speziell E-Akte, lag bei ca. 200.000 Euro jährlich für den Aufbau der entsprechenden Serverlandschaft, Kapazitätsausbau der Backupsysteme, Hardware, Software und Lizenzen sowie Dienstleistungen und ist weitestgehend abgeschlossen, so dass sich der Betrag auf laufende Kosten reduziert.

Aktuell betragen die jährlichen Kosten für den laufenden Betrieb der E-Akte (Enaio) ca. 120.000 Euro. Das Portal service-bw wird für die Kommunen kostenfrei zur Nachnutzung bereitgestellt. Unklar ist, ob Efa-Leistungen perspektivisch anteilig mit den nachnutzenden Ländern abgerechnet werden.

Da noch viele Schnittstellen am Markt nicht verfügbar sind, fällt eine genaue Kostenschätzung für die kommenden Jahre schwer. Perspektivisch werden sich laufende Kosten nach heutiger Schätzung auf einen Kostenrahmen zwischen 120.000 bis 150.000 Euro für jährliche Lizenz-, Software-, Dienstleistungs- und Schnittstellenkosten einpendeln. Zur Sicherung des Budgets besteht ein enger Austausch mit dem Amt für Finanzen und Beteiligungen. Damit sind die Grundlagen auch finanzieller Art gelegt.

V. Zukunftsleitbild/Verwaltungsleitbild - Von den genannten Zielen sind berührt:

| Zukunfts- und Verwaltungsleitbild | Übereinstimmung/Konflikt | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 = Übereinstimmung, 5 = keine Übereinstimmung | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Zukunft der Lebensstile | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zukunft der Wirtschaft | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zukunft des sozialen Zusammenlebens | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| Kundenorientierung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mitarbeiterorientierung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Außenwirkung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Identifikation | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

gez.
Edgar Wolff
Landrat
