

## **E-Government-Strategie**

Die vorliegende Zusammenfassung dient als Überblick über die von der Stadt Remscheid und der PD erarbeiteten E-Government-Strategie. Es wurden Interviews mit Führungskräften, Umfragen in Fachdienst- und Geschäftsleitungen sowie ein Strategie-Workshop mit dem VV durchgeführt.

### **1. Warum eine E-Government-Strategie für Remscheid?**

Die Digitalisierung ist ein technologischer Megatrend des 21. Jahrhunderts, der in allen Lebensbereichen Einfluss erhalten hat. BürgerInnen und Unternehmen fordern verstärkt digitale Verwaltungsdienstleistungen ein. Gleichzeitig existieren bereits zahlreiche Anknüpfungspunkte, verwaltungsinterne Arbeit zu digitalisieren (Stichwort E-Rechnung, Prozessoptimierung etc.). Auch der Gesetzgeber hat auf diese Entwicklungen reagiert und gesetzliche Rahmen vorgegeben: z.B. Online-Zugangsgesetz (OZG) oder die E-Government-Gesetze von Bund und NRW. Die Kommunen sind demnach ebenfalls verpflichtet, E-Government-Komponenten zu implementieren

Für Kommunalverwaltungen bietet die Digitalisierung aber auch zahlreiche Chancen:

- Viele Routineaufgaben lassen sich mit fortschreitender Digitalisierung deutlich schneller und effizienter bearbeiten. BürgerInnen empfangen dadurch eine höhere Dienstleistungsqualität.
- Die Effizienzsteigerungen können dem aus dem HSP ergebenden Stellenabbau entgegenwirken sowie finanzielle und personelle Ressourcen schonen.
- Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels kann die Digitalisierung einen erheblichen Beitrag dazu leisten, die kommunale Leistungsfähigkeit auch perspektivisch zu sichern.
- Eine digitale Verwaltung wirkt nach außen modern, serviceorientiert und bürgernah. Die Reputation der Stadtverwaltung kann erhöht, das Vertrauen in die Verwaltung gestärkt werden.

Um diese Chancen zu nutzen, bereits bestehende digitale Projekte zu bündeln und eine zukunftsfähige, moderne Stadtverwaltung Remscheid zu etablieren, benötigt es eine übergreifende E-Government-Strategie. Die Strategie definiert die strategischen Ziele des E-Government, aus denen sich zentrale Umsetzungsbausteine ableiten lassen. Gleichzeitig bietet sie Anreize für mögliche Projektvorhaben und Umsetzungsmaßnahmen.

### **2. Die E-Government-Strategie der Stadt Remscheid**

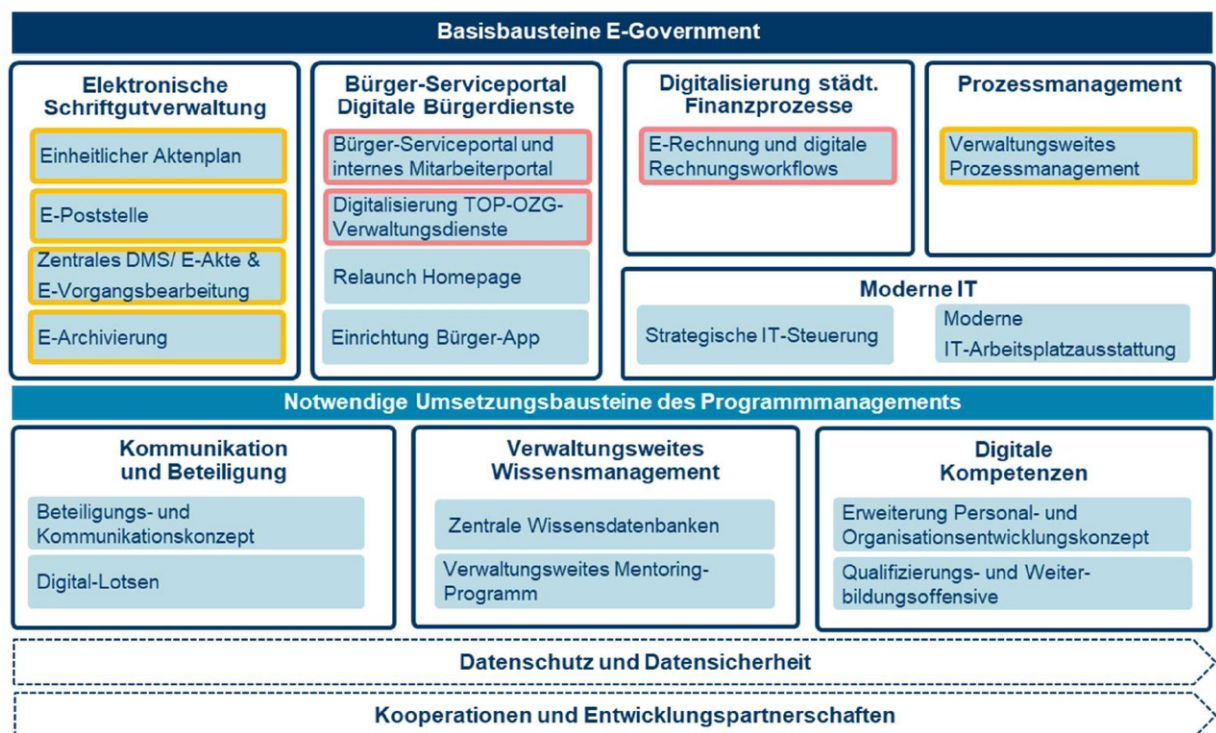
Die Einführung von E-Government ist nicht nur die Anschaffung einer modernen IT-Infrastruktur. Vielmehr handelt es sich um einen komplexen Veränderungsprozess, welcher eine Vielzahl organisatorischer, kommunikativer und kultureller Fragen aufwirft und Priorisierungen verlangt. Von hoher Bedeutung für eine erfolgreiche Digitalisierung ist daher die Festlegung strategischer Ziele. Diese Ziele dienen im gesamten Prozess als Leitplanken: Eine Maßnahme wird nur dann umgesetzt, wenn sie der Stadt hilft, die strategischen Ziele zu erreichen.

Die Teilprojekte im Rahmen der E-Government-Strategie orientieren sich an folgenden Zielen:

- Zeitgemäßer Kundenservice: Die Stadt Remscheid möchte den BürgerInnen einen sinnvollen, modernen und zeitgemäßen Service bieten. Dabei bedeutet sinnvoll nicht unbedingt digital. Projekte und Einführungen bürgerorientierter Services sollten demnach immer nutzerzentriert erarbeitet werden.
- Effizienz: Prozesse werden analysiert, optimiert und dann digitalisiert. Neben dem Anliegen verwaltungsinterne Prozesse zu digitalisieren, sollte zuerst eine Analyse des Gesamtprozess vorgenommen werden. Erst daraufhin wird entschieden, inwiefern ein Vorgang optimiert wird und eine Digitalisierung zu Effizienzsteigerung erforderlich ist.
- Rechtskonformität: Erfüllung aller rechtlichen Auflagen. Jedes Projekt sollte sich auf Grundlage der skizzierten Gesetze bewegen. Das OZG und die E-Government-Gesetze von Bund und Land NRW dienen als Ausgangspunkt der Projekte.

In der Strategie wurden zentrale Basis-Bausteine des E-Government definiert, wie bspw. die elektronische Akte (E-Akte) als zentrale Infrastrukturkomponente zur vollständig digitalen Schriftgutverwaltung. Notwendige Umsetzungsbausteine stellen die Veränderungsbegleitung sicher und garantieren die Einbindung der gesamten Belegschaft in den umfassenden Transformationsprozess.

Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über sämtliche Basis- und Umsetzungsbausteine:



Legende:

- verbindliche Umsetzung für Kommunen
- Orientierung an landes- und bundesrechtlichen Vorgaben

### **3. Organisation, Ansprechpartner und erste Projektideen**

Die Erfahrung zeigt, dass die Umsetzung von E-Government-Komponenten nur mit Hilfe eines professionellen (Multi-) Projektmanagements (sog. Programm-Management) gelingen kann, da zeitweise eine Vielzahl an Projekten in unterschiedlichen Projektstadien parallel laufen. Mit dem Programm-Management werden die verschiedenen Teilprojekte übergreifend gesteuert und koordiniert sowie Fortschritte und der Ressourcenverbrauch kontrolliert und dokumentiert. Das Programm-Management – unterstützt von PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH – wird aktuell aufgebaut und wurde am 24.01.2019 in der Klausurtagung des VV präsentiert.

E-Government wirkt sich zudem auf sämtliche Verwaltungsbereiche aus und bedingt eine fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit von Verwaltungsvorstand, zahlreichen Querschnittsbereichen und den entsprechend zuständigen fachlichen Einheiten. Vor diesem Hintergrund empfiehlt es sich, die E-Government-Koordination in einer bei dem Oberbürgermeister angesiedelten Organisationseinheit zu verankern. Eine für die Digitalisierung verantwortliche Person – den Chief Digital Office (CDO) – zu benennen, ist daher ein wichtiger Schritt. Er ist für die Koordinierung aller E-Government-Aktivitäten zuständig, insb. obliegt ihm das Programm-Management, und Ansprechpartner für die Digitalisierung des Hauses. Seine Rolle als CDO, auch in Abgrenzung zum CIO (Chief Information Officer) besteht vor allem darin, das Thema intern und extern zu repräsentieren, ansprechbar für Sorgen und Anregung zu sein und Projekte zu steuern. Seine Rolle ist vielmehr eine kulturelle, organisatorische und politische. Bei der Umsetzung arbeitet er intensiv mit dem CIO zusammen.

### **4. Zusammenfassung und Ausblick**

- Gesellschaftliche, politische und rechtliche Treiber sowie verwaltungsinterne Rahmenbedingungen (Fachkräftemangel, HSP und demographischer Wandel) bedingen die Einführung von E-Government in der Stadtverwaltung Remscheid.
- Eine übergeordnete Strategie unterstützt die koordinierte und nachhaltige Implementierung von E-Government-Komponenten.
- Ziele des E-Government in Remscheid sind „bürgernaher Service, „Effizienz“ und „Rechtskonformität“.
- Die Strategieumsetzung erfolgt in einer Vielzahl von Basis- und Umsetzungsbausteinen. Aktuell wird der übergreifende Steuerungsmechanismus „Programm-Management“ implementiert.
- Herr Zimmermann ist neuer CDO (Digitalisierungsbeauftragter) der Stadt. Er berichtet an den Oberbürgermeister und nimmt an den VV-Sitzungen teil. Er ist Ansprechpartner sowie Verantwortlicher in Fragen und Projekten im Bereich Digitalisierung und E-Government.

Ausblick: Aktuell planen der CDO und PD in Absprache mit dem CIO die weitere Implementation des Programm-Managements.