



Mitteilungsvorlage

Organisationseinheit	Datum	Drucksachen-Nr.
Amt für Innovation und Digitalisierung	30.06.2021	2021/186

⇩ Beratungsfolge	⇩ Sitzungsart	⇩ Sitzungstermin/e
Kreistag	öffentlich	26.07.2021

Tagesordnungspunkt 20.2

Masterplan Digitalisierung; Sachstandsbericht

Historie und Sachverhalt

Historie

Die Fraktion der Freien Wähler hat mit Schreiben vom 29.1.2020 2021 beantragt, die Verwaltung möge:

1. Den Sachstand der Digitalisierung darstellen, welche Maßnahmen im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung bereits umgesetzt bzw. angegangen wurden und inwieweit weitere Maßnahmen geplant sind.

2. Einen Masterplan Digitalisierung für die zügige Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung zu erarbeiten. Dabei ist besonders auf die Bedeutung und Häufigkeit der abgerufenen analogen Dienstleistungen zu achten, um schnelle und größere Digitalisierungserfolge für die Menschen und Unternehmen zu erreichen. Zudem ist auf barriere- und medienbruchfreie Prozesse größten Wert zu legen.
Sachverhalt

Zu 1.: Der aktuelle Sachstand der Digitalisierung im Landratsamt Konstanz wurde am 22. März 2021 im Kreistag dargestellt (Drucksache 2021/033).

Zu 2.: Sachstandsbericht

Das Landratsamt Konstanz hat in den zurückliegenden Jahren in vielen Bereichen umfangreiche Digitalisierungsmaßnahmen eingeführt, wie in der Drucksache 2021/033 ausführlich beschrieben.

Allerdings deckte die Corona-Pandemie wie in vielen anderen Bereichen die Lücken und Defizite in der Digitalisierung des Landratsamtes auf: die Betreuung der Kunden (Bürgerschaft, Wirtschaft und Gemeinden) wurde zu einer großen Herausforderung und ist immer noch nur bedingt digital möglich und auch die Arbeit aus den rund 700 Homeoffice-Arbeitsplätzen war aufgrund der nur punktuell

eingeführten E-Akte nur eingeschränkt medienbruchfrei möglich.

Es wurde deutlich, dass zwischen der privaten digitalen Lebenswelt und der behördlichen erhebliche Unterschiede vorhanden sind, was die Kommunikation und Serviceleistungen betrifft.

Daher ist das Ziel des Masterplanes, die Digitalisierung des Landratsamts aus zwei verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und zu bewerten: einmal aus der Sicht der Kunden („Digital aufs Amt“) und einmal aus der Sicht der Mitarbeitenden („Digital im Amt“). Die zu entwickelnden Maßnahmen sollen immer mindestens einer der genannten Perspektiven Rechnung tragen. Dabei ist die Digitalisierung immer (nur) ein Werkzeug, um Geschäftsprozesse für alle Beteiligten einfacher und effizienter zu machen.

Bearbeitungsstand Masterplan

In einem ersten Schritt wurden bereits im Februar 2021 die Fachämter befragt, welche Digitalisierungsprojekte aus ihrer Sicht wünschenswert wären.

Interviews mit den Fachämtern

Im Mai/Juni 2021 wurden mit jedem Fachamt strukturierte Interviews durchgeführt, wo konkreter Handlungsbedarf im Blick auf Digitalisierung besteht.

Themen waren:

- Was sind die zentralen Arbeitsprozesse und Services des Amtes und wo besteht der Bedarf an digitalen Prozessen?
- Was sind die größte Herausforderungen in den derzeitigen Arbeitsprozessen insb. durch Corona?
- Inwieweit ist Homeoffice möglich und was wird ggf. noch dazu benötigt?
- Welche Informationen können/sollen in der internen/externen Kommunikation bereitgestellt werden und mit welchen Medien?
- Welche Schnittstellen/Beziehungen gibt es zu Kommunen und Wirtschaftsbetrieben?
- Welche konkreten Digitalisierungsprojekte wurden/werden in Angriff genommen?

Durch diese Interviews wurde sichergestellt, dass alle Ämter ihre Erfordernisse in den Masterplan einbringen konnten.

Aus den Interviews haben sich vier **Themenbereiche** herauskristallisiert, die in Workshops weiterbearbeitet wurden:

1. **Umwelt, Mobilität und Wirtschaft**
2. **Bildung, Soziales und Gesundheit**
3. **Landkreis, Politik und Medien**
4. **Service, Arbeitsplatz und Verwaltung**

Bereits jetzt zeigen sich folgende **zentralen Prozesse** über alle Themenbereiche hinweg:

- **Digitale Kundenservices** wie beispielsweise die Videosprechstunde und -beratung, online Terminvereinbarungen, digitale Antragstellungen und die zeit- und adressatengemäße Kommunikation und Informationsbereitstellung (Internet, Social Media, Chatbots)
- Flächendeckende Einführung der **E-Rechnungen und des E-Payment**
- Flächendeckende Einführung der **E-Akte**; insbesondere im Zusammenhang mit Homeoffice und einem digitalen Unterschriftenworkflow.

Gemeinsame Workshops

In der Zeit von 30.06. – 22.07. fanden 4-stündige Workshops mit den Fachämtern statt.

In diesen Workshops wurden diese Erkenntnisse auf die jeweiligen Themenbereiche heruntergebrochen und konkrete Maßnahmen/Projekte abgeleitet und nach Relevanz/Nutzen und Umsetzbarkeit vorpriorisiert.

Diese Ergebnisse werden bis Anfang September durch eine „Task Force“ validiert. Ende September wird der Entwurf des Masterplans den Ämtern vorgestellt, bevor die finale Version am 18.10. den Gremien zur Beratung vorgelegt wird.

Insgesamt zeichnete sich in der Mitarbeiterschaft eine sehr große Offenheit und Bereitschaft ab, digitale Arbeitsprozesse einzuführen. Es besteht eine starke Erwartungshaltung gegenüber den „großen“ Projekten, wie der E-Akte, der E-Rechnung oder den digitalen Kundenservices, diese flächendeckend und schneller als geplant einzuführen.

Finanzielle Auswirkungen

Keine in 2021

Anlagen

Entfällt.