

# E-GOVERNMENT-STRATEGIE DER BLÜTENSTADT LEICHLINGEN

Gemeinsam in die digitale Blütezeit

# INHALT

VORWORT .....	3
GELTUNGSBEREICH .....	4
DIE RECHTLICHEN GRUNDLAGEN .....	4
DIGITALER WANDEL / DIGITALE TRANSFORMATION .....	5
DIE E-GOVERNMENT-ARCHITEKTUR .....	5
DIGITALER BÜRGERSERVICE .....	7
STATUS QUO: DER AKTUELLE STAND DER DIGITALISIERUNG IN LEICHLINGEN .....	8
PROJEKTE OZG .....	9
ZUKUNFTSPROJEKTE .....	13
DIGITALE SCHRIFTGUTVERWALTUNG .....	15
E-AKTE .....	15
SCAN STRATEGIE .....	16
DIGITALE POSTSTELLE .....	17
ARCHIVIERUNG IM DIGITALEN LANGZEITARCHIV .....	17
ELEKTRONISCHE SIGNATUR & ELEKTRONISCHE SIEGEL .....	17
DIGITALE VERWALTUNGSPROZESSE .....	18
PROZESSMANAGEMENT .....	19
DIGITALER RECHNUNGSWORKFLOW .....	19
DIGITALES ARBEITEN .....	20
DIGITALE RATSARBEIT .....	20
DIGITALE LOTSSEN & DIGITALE KOMPETENZEN .....	21
WISSENSDATENBANKEN .....	21
VERÄNDERUNGSMANAGEMENT .....	22
IT SICHERHEIT .....	24
AUSBLICK .....	26
Anlage zur Strategie: Projektplan .....	27

# VORWORT

Der digitale Wandel ist angekommen – auch bei uns. Die Verwaltung der Blütenstadt Leichlingen soll endlich vollumfänglich digital erblühen.

Vielleicht ist Ihnen der Begriff „**E-Government**“ schon einmal über den Weg gelaufen. E-Government bedeutet „elektronische Regierung“. Damit ist gemeint, dass wir als Stadtverwaltung so viele Prozesse wie möglich digital und anwendungsfreundlich anbieten.

Die Digitalisierung im **Bereich Bürgerservice** voran zu treiben und die **Einführung der E-Akte** werden die Hauptaufgaben der Verwaltungsdigitalisierung der nächsten Jahre. Vorgesehen ist es, dass so viele Leistungen wie möglich in den nächsten Jahren digital abzuwickeln sind. Unser Bestreben ist es, die Umstellung von analog zu digital so einfach und hindernisfrei wie möglich umzusetzen. Mithilfe der E-Akte wird es uns möglich sein effizienter und vor allem medienbruchfrei zu arbeiten.

Der Begriff „Digitalisierung“ geht oft mit Unsicherheiten einher. Oft liegt es daran, dass dieses Themengebiet so groß und kaum zu fassen scheint. Um unserer Arbeit eine Struktur zu geben und greifbarer für Bürger\*innen und Mitarbeitende zu machen, setzen wir auf diese E-Government Strategie für die kommende Zeit.

Die E-Government Strategie der Stadt Leichlingen ist ein wesentlicher Bestandteil der Digitalisierung der Stadtverwaltung. Sie zielt darauf ab, die interne und externe Digitalisierung langfristig auszurichten, den Bürgerservice zu optimieren und die notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Die Strategie umfasst rechtliche Rahmenbedingungen, den Status quo des E-Governments in Leichlingen sowie übergeordnete Ziele, Handlungsfelder und Maßnahmen. Sie dient als Grundlage für eine digital arbeitende Stadtverwaltung.

Diese Strategie ist nicht in Stein gemeißelt. Das heißt, sie wird kontinuierlich und dynamisch weiterentwickelt, um auf aktuell auftretende Gegebenheiten Einfluss nehmen zu können. Hervorzuheben ist außerdem, dass Digitalisierung kein einmaliges Projekt ist, sondern eine dauerhafte und bestehende Aufgabe ist und uns fortan begleiten wird.

Vor allem aber erfordert die Umsetzung der Digitalisierung eine ganzheitliche Betrachtung von Mensch, Prozess und IT, damit diese erfolgreich umgesetzt werden kann.

## GELTUNGSBEREICH

Bei der Betrachtung der Digitalisierung im öffentlichen Sektor fällt immer wieder der Begriff *Smart City*. Smart City Entwicklungen umfassen deutlich mehr als die Digitalisierung der Verwaltung, sodass es eine klare Abgrenzung zwischen der Digitalisierungsstrategie der Stadt Verwaltung und einer Smart City Strategie geben muss. Der Begriff *Smart City* beschränkt sich nicht auf die Verwaltungsdigitalisierung, sondern vereint den Einsatz moderner Technologien in den verschiedensten Bereichen (Energie, Mobilität, Stadtplanung, ...) des öffentlichen Lebens. Diese sollen so miteinander vernetzt werden, dass die Lebensqualität der Bürger\*innen steigt. Die Digitalisierung der Stadt Verwaltung Leichlingen ist somit zweifelsohne ein Teil zu einer Smart City, doch eben nicht der einzige Teil. Die hier vorliegende Strategie legt den Fokus ausschließlich auf die Digitalisierung der Stadtverwaltung Leichlingen und deren strategische Entwicklung des E-Governments. Es handelt sich somit um eine E-Government Strategie und nicht um eine Smart City Strategie.

## DIE RECHTLICHEN GRUNDLAGEN

Um die Entwicklung zur digitale Verwaltung voranzutreiben und rechtliche Grundlagen für diese zu schaffen, verabschiedete die Bundesregierung im Jahr 2013 das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG) und im Jahr 2017 das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG). Diese beiden Gesetze haben dazu geführt, dass die Verwaltungsdigitalisierung keine freiwillige Aufgabe mehr ist.

Sowohl das EGovG als auch das OZG können nicht losgelöst voneinander betrachtet werden, sondern hängen in gewisser Weise miteinander zusammen. Das EGovG legt den Fokus mehr auf die interne Verwaltung und gibt gesetzliche Rahmenbedingungen für die (Ein)Führung einer e-Akte oder elektronischen Zahlungsverfahren. Das OZG hingegen regelt, dass Verwaltungsleistungen digital bereitgestellt werden, sodass Bürgerschaft und Unternehmen die Dienstleistungen der Stadt digital abwickeln können.

Das Onlinezugangsgesetz (OZG), so wie es 2017 erlassen worden ist, zielte zunächst darauf ab, dass alle Verwaltungsdienstleistungen bis Ende 2022 digital angeboten werden. Diese Frist konnte weder von den Kommunen, noch von den Ländern oder dem Bund eingehalten werden. Das OZG ist die Grundlage, um unsere Verwaltung zu digitalisieren. Es verpflichtet alle Behörden ihre Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Das OZG zielt darauf ab, die Verwaltung für Bürger\*innen und Unternehmen orts- und zeitabhängig erreichbar zu machen und eine medienbruchfreie Leistungserstellung zu gewährleisten. Außerdem sollen Verwaltungsprozesse modernisiert und die Kommunikation zwischen Bürger\*innen, Unternehmen und Behörden vereinfacht werden. Dafür sollen Verwaltungsleistungen über Online-Plattformen digital zugänglich gemacht werden. Bürger\*innen sowie Unternehmen sollen in der Lage sein, Anträge, Formulare und andere Verwaltungsdienstleistungen elektronisch über das Internet abzuwickeln. Der Gang ins Rathaus soll damit entfallen können.

Nachdem die Frist für die Umsetzung des OZG Ende 2022 ausgelaufen war, arbeitete der Gesetzgeber an einem Nachfolgegesetz. Das OZG 2.0 erzielte allerdings in der Bundesratsitzung am 22. März 2024 nicht die erforderliche Mehrheit, sodass die Bundesregierung den Vermittlungsausschuss anrief. Dieser konnte am 12. Juni 2024 dann einen Kompromiss erzielen, der zwei Tage später Bundesrat und Bundestag passierte. Das OZG 2.0 ist somit dann im Juli 2024 in Kraft getreten.

Neu in diesem Gesetz ist, dass die BundID bzw. DeutschlandID zu einem deutschlandweiten Angebot weiterentwickelt wird und die Servicekonten der einzelnen Bundesländer ablöst. So wurde auch das Servicekonto.NRW zum 30. Juni 2024 abgeschaltet. Außerdem soll das Once-Only-Prinzip konsequent umgesetzt werden; dieses Prinzip verfolgt das Ziel, dass Bürger\*innen und Unternehmen notwendige Angaben nur noch einmalig an die Verwaltung übermitteln müssen. Mit Zustimmung der Betroffenen

tauschen die Behörden die Daten dann untereinander aus und dürfen diese für spätere Anliegen wiederverwenden. Bund und Länder wollen dabei mit einem Staatsvertrag die für ein Nationales Once-Only-Technical-System (NOOTS) notwendigen rechtlichen und finanziellen Regelungen treffen. Neben den Gesetzen des Bundes haben die Bundesländer auch noch eigene Digitalisierungsgesetze für die Verwaltung verabschiedet. In Nordrhein-Westfalen ist es das E-Government-Gesetz des Landes NRW (EGovG NRW); es soll als Orientierungshilfe für NRW dienen und enthält Rahmenvorgaben und Implementierungsziele. Auch die Europäische Union hat mit der Single-Digital-Gateway-Verordnung (SDG-VO) ein Zeichen im Hinblick auf die Digitalisierung gesetzt.

## DIGITALER WANDEL / DIGITALE TRANSFORMATION

Aber der digitale Wandel hat nicht nur rechtliche Ursprünge. Die Welt ist im ständigen (digitalen) Wandel. Produkte, Dienstleistungen und Prozesse verändern und verbessern sich im Sinne des technologischen Fortschritts stetig. In so gut wie allen Lebenslagen gibt es digitale Neuerungen, sei es eine neue Social-Media-App, kontaktloses Bezahlen oder Virtual-Reality-Anwendungen, die das alltägliche Leben erleichtern.

Stadtverwaltungen haben oft den Ruf „verstaubt“ oder zu bürokratisch zu sein. Aber auch wir müssen mit der Zeit gehen und einen digitalen Wandel vollführen, der viele Herausforderungen bereithält, aber auch zahlreiche Chancen.

Bereits seit geraumer Zeit werden die Vorteile von Künstlicher Intelligenz (KI) für Verwaltungen diskutiert. Die Technologie gilt als zukunftsweisend und potenziell transformierend. Künstliche Intelligenz in Form von Chatbots finden schon jetzt immer häufiger den Weg auf städtische Webseiten.

Selbstverständlich steigen auch die Anforderungen von Bürger\*innen oder externen Dienstleistern an uns als Verwaltung. Die letzten Jahre mit Corona-Pandemie haben gezeigt, dass es Aufholbedarf bei städtischer Digitalisierung gibt und die Erwartungshaltung erhöht ist. Seit dem Cyberangriff auf unser Rechenzentrum, die Südwestfalen IT, gibt es außerdem erhöhte Bedenken und Sorgen aus der Bevölkerung bezüglich unserer kommunalen IT-Infrastruktur.

Den Sorgen, Ängste und der Kritik möchten wir mit Transparenz und Fortschritt begegnen. Demnach sehen wir den digitalen Wandel für uns als Kommune als große Herausforderung aber vor allem als Chance. Chance nicht nur im technologischen Sinne, sondern auch auf anderer Ebene: So kann Digitalisierung in Zeiten des demografischen Wandels helfen, finanzielle und personelle Einsparpotenziale zu erkennen.

Die digitale Transformation für uns als Kommune ist weit mehr als die bloße Zurverfügungstellung von Dienstleistungen im Internet. Es geht um die Vereinfachung und Vereinbarung von verschiedenen digitalen Methoden und um einen Kulturwandel, der Kommunikation nach innen zu allen Mitarbeitenden, aber auch Kommunikation nach außen zur Bürgerschaft bedarf.

Das bedeutet, dass jeder einzelne Prozess einzeln beleuchtet und analysiert werden muss. Der digitale Wandel beginnt in der Verwaltung, um den Bürger\*innen die bestmögliche Erfahrung zu ermöglichen. Wir möchten die digitale Transformation für uns nutzen, um Prozesse effektiver zu gestalten, um unsere Kommune langfristig weiterzuentwickeln und durch Online-Dienstleistungen die Lebensqualität aller Bürger\*innen in Leichlingen zu erhöhen und Optimierungspotenziale nutzen.

## DIE E-GOVERNMENT-ARCHITEKTUR

Der Begriff E-Government umfasst eine Vielzahl an Themen, Ebenen und Projekten. Wir haben uns entschieden das gesamte Themenfeld als ein Gebäude mit vier Säulen darzustellen, um die einzelnen Bereiche voneinander abzugrenzen.

# E-GOVERNMENT-ARCHITEKTUR



Das E-Government einer Kommune steht auf dem Fundament der IT-Sicherheit sowie einem guten und vertrauensvollen Kommunikations- und Veränderungsmanagement. Ohne eine enge Begleitung der Mitarbeitenden wird die Digitalisierung scheitern. Denn nur wenn die digitale Arbeitsweise auch gelebt wird, kann sie sich dauerhaft etablieren.

Das E-Government baut sich außerdem auf 4 Säulen auf. Zum einen der *Digitale Bürgerservice*, der die Behördengänge verringern soll. Dazu bedarf es als Grundlage eines Serviceportals, das die Stadt Leichlingen seit 2019 anbietet. In diesem können zurzeit Dienstleistungen aus dem Bereich Einwohnermeldewesen, Standesamt, Sicherheit und Ordnung sowie Mängelmeldungen digital beantragt bzw. angefragt werden. Dieses Basisportal wird erweitert durch fachspezifische Portale, die teilweise bereits im Einsatz sind. Das Wirtschaftsserviceportal können Leichlinger\*innen beispielsweise bereits nutzen. Welche Portale zukünftig das digitale Angebot der Stadt Leichlingen ergänzen werden, hängt auch mit den Angeboten des Landes und des Bundes sowie von den Finanzierungsmöglichkeiten ab. Die Erstellung von eigenen Lösungen, wie beispielsweise digitale Formulare, stellt eine Alternative zum Nachnutzen dieser Portalmöglichkeiten dar.

Die zweite Säule stellt die *Digitale Schriftgutverwaltung* dar. Mit der Umsetzung der Maßnahmen aus diesem Bereich soll eine medienbruchfreie Bearbeitung des Digitalen Bürgerservices ermöglicht werden. Dafür ist die Einführung der E-Akte ein maßgeblicher Punkt und eins der Hauptprojekte der Abteilung Digitalisierung. Die Umstellung auf die E-Akte bringt auch eine Digitalisierung der Post mit sich. Dafür muss eine Digitale Poststelle eingerichtet und eine Scan-Strategie entwickelt werden. Außerdem

wird die Digitale Schriftgutverwaltung durch die Anbindung eines digitalen Langzeitarchivs komplettiert.

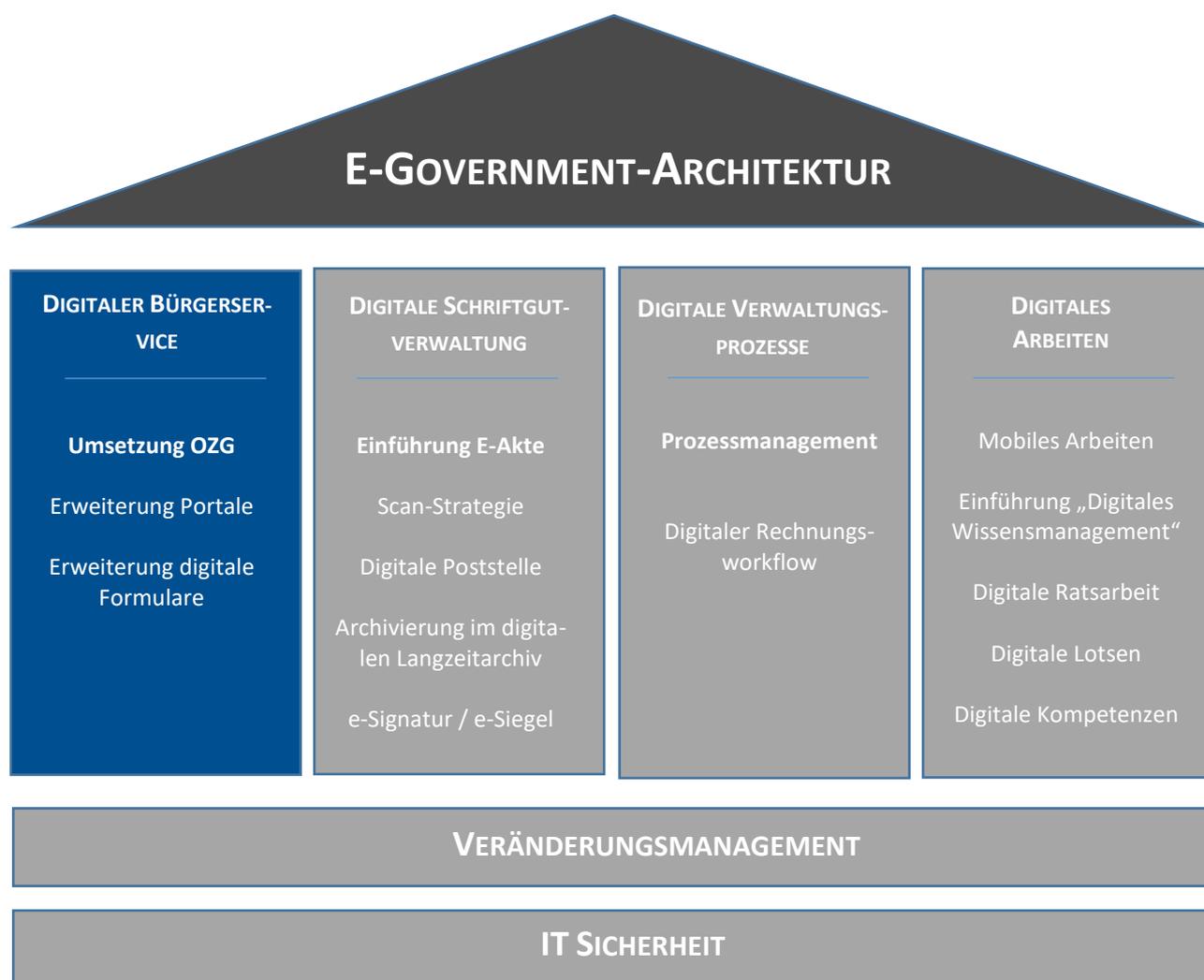
Die dritte Säule legt den Fokus auf *Digitale Verwaltungsprozesse*. Das Umstellen auf eine digitale Verwaltung bedeutet nämlich nicht, dass die analogen Prozesse eins zu eins in die digitale Welt übertragen werden. Ein Prozessmanagement, das die Prozesse analysiert und anpasst ist unerlässlich.

Ebenso müssen auch die Prozesse mit externen Dienstleistern digitalisiert werden, sodass die E-Rechnung und der damit verbundene Rechnungsworkflow ein wichtiger Baustein einer digitalen Verwaltung sind. Diesen wichtigen Punkt hat die Stadt Leichlingen bereits umgesetzt.

Die vierte Säule umfasst das *Digitale Arbeiten*. Auch die Art der Arbeit innerhalb einer Verwaltung kann sich mit der Digitalisierung wandeln. So ermöglicht die fortschreitende Digitalisierung die ortsunabhängigere Arbeit und auch der Aufbau einer Wissensdatenbank kann die Arbeit der Stadtverwaltung erleichtern. Vor allem der Bereich des Mobilens Arbeitens hat bei der Stadt Leichlingen mit der Corona Pandemie bereits Einzug erhalten. Auch die digitale Ratsarbeit ist bereits seit Jahren etabliert.

## DIGITALER BÜRGERSERVICE

Der *Digitale Bürgerservice* ist eine elementare Säule der Digitalisierung. Bereits in der Vergangenheit hat die Stadt Leichlingen einige Dienstleistungen digitalisiert und über die städtische Homepage zur Verfügung gestellt. Dem Status quo widmet sich das nächste Kapitel, ehe die zukünftigen Projekte im Bereich *Digitaler Bürgerservice* vorgestellt werden.



## STATUS QUO: DER AKTUELLE STAND DER DIGITALISIERUNG IN LEICHLINGEN

Es klingt in den vorangegangenen Abschnitten bereits an: Die Stadtverwaltung Leichlingen hat den digitalen Weg längst begonnen zu gehen. In vielen Bereichen unserer Verwaltung wird schon eine digitale Arbeitsweise gelebt und aktiv angegangen. Die Leichlinger\*innen können bereits einige Leistungen digital abwickeln, da die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes vorangetrieben wird.

Den Bürger\*innen können sich schon jetzt umfassend und komplett online zu vielen Dienstleistungen und regionalen Gegebenheiten aus Leichlingen und dem Rheinisch-Bergischen Kreis informieren.

Für Dienstleistungen für die der Weg ins Bürgerbüro noch getätigt werden muss, bieten wir eine Online-Terminvergabe an. Diese soll auch auf weitere Ämter mit Publikumsverkehr ausgeweitet werden.

Unser „Digitaler Bürgerservice“ läuft im Online-Service-Portal zusammen und bündelt alle Behördengänge, die von zu Hause abgewickelt werden können und gibt eine Übersicht über Informationsgegenstände, die online eingesehen werden können. Das Portal ist mit einer Bezahlungsfunktion verknüpft. Nutzenden steht schon heute ein recht breites Portfolio zur Verfügung: von der Beantragung einer Meldebescheinigung bis hin zum Online-Katalog der Stadtbücherei über interaktive Karten zur Denkmalauskunft und Bauleitplänen.

Für Dienste, die eine Bezahlungsmöglichkeit hinterlegt haben, ist es Voraussetzung sich mit einem Account der BundID anzumelden und zu verifizieren.

Für einige angebotene Dienste nutzen wir externe Portallösungen. So nutzen wir beispielsweise das Wirtschaft Service Portal NRW, um Dienstleistungen unseres Ordnungsamtes abzubilden. Bürger\*innen können die Services über das Portal abwickeln, im Anschluss erhalten unsere Sachbearbeitenden Meldung, dass ein neuer Auftrag vorliegt. Alle entsprechenden Dienstleistungen aus dem Wirtschaft Service Portals werden auf unserem Online-Service-Portal verlinkt.

Wir nutzen die Beteiligungsplattform „Beteiligung NRW“ bereits aktiv, um online mit der Bürgerschaft in Kontakt zu treten.

Die nachfolgende Auflistung zeigt, welche Dienstleistungen und Informationsformate bereits jetzt ohne den Gang ins Rathaus abgewickelt und eingesehen werden können. Dabei ist zu sehen, dass sich die Online-Dienstleistungen nicht nur auf einen Bereich beziehen, sondern dass sie aus den verschiedensten Ämtern des Hauses stammen.

- Online Terminvereinbarung Bürgerbüro
- Briefwahl online
- Formulare online
- Ratsinformationssystem
- Antrag nach §24 GO
- Urkundenanforderung
- Einfache Melderegisterauskunft
- Meldebescheinigung
- Führungszeugnis
- Untersuchungsberechtigungsschein
- Wunschkennzeichen
- Schwerbehindertenausweis Online
- Vollmacht zur Antragstellung / Aushändigung eines Ausweises für Kinder bis zum 18. Lebensjahr
- Gewerbean- & -abmeldung
- Gewerbeummeldung
- Anzeige bei der Polizei erstatten
- Hinweis bei der Polizei online
- Baustellen auf einen Blick
- Radverkehrsnetz NRW
- Bauleitplanung
- BORISplus (Grundstückmarkt)
- Denkmalauskunft
- NRW Umweltdaten
- TIM-Online (Geobasisdaten)
- Statistik Atlas NRW
- Online Services der Stadtwerke
- Online Services des BAV
- Elterngeld online berechnen
- Kinderzuschlags-Check
- Infotool Familienleistungen
- Wiedereinstiegsrechner
- Little Bird

- Gewerbeabmeldung
- Gewerbezentralregisterauszug
- Gaststättengewerbe
- Versteigerergewerbe
- Spielhallen- und Aufstellerlaubnis
- Schaustellen von Personen
- Reisegewerbe und Wanderlager
- Auskunft über Gewerbetreibende
- Antrag auf Punkteauskunft aus dem Fahreignisregister
- Stadtkarte Kühle Orte
- Wohngeld online
- Veranstaltungskalender
- Leichlinger Höfe
- Online-Katalog der Stadtbücherei
- Online Ticketservice Kulturveranstaltungen
- Beteiligungsverfahren der Stadtplanung
- Beteiligungsverfahren / Umfragen z.B. Jugendamt
- e-Vergabe

## PROJEKTE OZG

Die Bereitschaft für die Nutzung von digitalen Angeboten von Seiten der Bürger\*innen in Leichlingen ist vorhanden und steigt stetig. Daher werden relevanten Vorgänge, die es zu digitalisieren gilt, von uns im Rahmen einer IST-Analyse beleuchtet. In diesem Zusammenhang, sofern möglich, vereinfacht dargestellt und dann online zur Nutzung abgebildet. Die Bandbreite der zu digitalisierenden Leistungen ist nach wie vor groß.

Als Grundlage für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen nach dem OZG dient der OZG-Umsetzungskatalog. Er entstand aus dem „Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung“ (LeiKa), welcher ein umfassendes Verzeichnis der deutschen Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg darstellte. Circa 7.500 Leistungen wurden im Jahr 2017 aus dem LeiKa in den OZG-Umsetzungskatalog überführt. Daraus entstanden 575 Leistungsbündeln, den sogenannten OZG-Leistungen. Die OZG-Leistungen können aus bis zu hunderten Einzelverwaltungsleistungen (LeiKa-Leistungen) bestehen, die sich unterschiedlichen Leistungskatalog-Typen (LeiKa-Typen) zuordnen lassen. Die fünf Typen bestimmen, ob Bund, Land oder Kommune für die Entwicklung und den Vollzug einer Leistung zuständig sind. Viele der Leistungen liegen in kommunaler Verantwortung, müssen also von uns umgesetzt werden.

Eine Priorisierung bei der Umsetzung ist von verschiedenen Kriterien abhängig. Für uns gilt es, Services schnellstmöglich digital bereitzustellen, die eine hohe Nutzerzahl aufweisen. Services, die sich in ihrer Implementierung leicht und kurzfristig darstellen, werden favorisiert, da so die Faktoren Zeit und Personalressourcen in der Planung effektiv ausgenutzt werden können. Ebenfalls sind Projekte mit einem hohen digitalen Reifegrad zu favorisieren. Das Reifegradmodell misst die Online-Verfügbarkeit eines Dienstes auf einer Skala von 0 bis 4, wobei 0 bedeutet, dass der Dienst nur offline verfügbar ist und 4 bedeutet, dass der Dienst vollständig digital und medienbruchfrei abgewickelt werden kann.

Der Bund hat insgesamt 16 Leistungen zu sogenannten „Fokusleistungen“ ernannt, die häufig von Bürger\*innen in Deutschland genutzt werden. Die Entwicklung dieser Leistungen soll intensiv verfolgt und unterstützt werden, in dem z.B. Portallösungen angeboten werden, die von den Kommunen nachgenutzt werden können. Nicht alle Fokusleistungen betreffen die Kommunen direkt und müssen vom Kreis oder vom Land umgesetzt werden.

## VORGEHENSWEISE VON EINFÜHRUNGEN NEUER DIENSTE

Bei der Umsetzung des OZG gibt es unterschiedliche Wege. Zum einen können die Städte eigenständig Formulare erstellen und diese individuell für kleinere Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Zum anderen gibt es die Möglichkeit der Nachnutzung. Die Art und Weise auf welcher uns die Online-Dienste zur Verfügung gestellt werden, ist von Projekt zu Projekt unterschiedlich. Kommunen sind angehalten, Dienste aus dem „Einer-für-Alle“-Portfolio zu nutzen. Das EfA-Prinzip bedeutet, dass ein bestimmter Dienst zentral an einer Stelle (beispielsweise von einer Stadt oder einem Land) voll entwickelt und dann zur Nachnutzung für weitere Städte und Kommunen bereitgestellt wird. Dies soll verhindern, dass jede Kommune Zeit und Geld in die Entwicklung von Online-Verfahren setzt, die eigentlich immer ähnlich sind. Daher wurde bundesweit das EfA-Prinzip eingerichtet, sodass gegenseitig von Entwicklungen profitiert werden kann. In der Theorie scheint diese Vorgehensweise profitabel und unkompliziert, die Realität sieht leider etwas anders aus. Die Nachnutzung der Online-Dienste ist nicht kostenfrei möglich, allerdings ist oftmals die Finanzierung der EfA-Dienste nicht geklärt. Diese Unsicherheit der Finanzierung stellt uns als kleine Kommune oft vor die Entscheidung, ob eine Nachnutzung für uns überhaupt lohnenswert ist. Viele Dienstleistungen werden nicht täglich in hoher Zahl angefragt, sodass eine Kosten-Nutzen-Analyse nötig ist, obwohl eine Nachnutzung einen leichten Zugang zu den Dienstleistungen bringen und die Digitalisierung voranbringen würde.

Schnell kann für Außenstehende der Eindruck entstehen, die Digitalisierung „stagniere“ bzw. gehe nicht schnell genug voran. Doch Anbindungen an Dienste können einige Zeit in Anspruch nehmen und fordern viele Personalkapazität. Oftmals gilt es mehrere Projekte gleichzeitig zu koordinieren. Das Digitalisierungsteam arbeitet in Zusammenarbeit mit der IT und den entsprechenden Fachbereichen stetig an der Einführung von Online-Diensten und an der Weiterentwicklung der Digitalisierung.

Nachfolgend werden die Projekte dargestellt, die für Leichlingen auf der Agenda stehen.

## DIGITALES FUNDBÜRO

Um es Bürger\*innen zu erleichtern verlorene Gegenstände wiederzufinden, streben wir die Einführung eines digitalen Fundbüros an. Der Prozess soll modern, jederzeit erreichbar und einfach zu bedienen sein. Bürger\*innen soll es ermöglicht werden Verlustmeldungen rund um die Uhr abzugeben, unabhängig von den Öffnungszeiten unserer Verwaltung. Auf einer optisch ansprechenden Online-Oberfläche soll es intuitiv sein nach verlorenen Gegenständen zu suchen und Verlustmeldungen zu stellen.

Auf Seiten der Verwaltung sorgt der Online-Dienst für Entlastung unsere Mitarbeitenden. Es wird möglich sein, mehrsprachige Kommunikationsvorlagen zu nutzen und per Mail zu versenden. Die verwendete Software soll ein umfangreiches Wissen zur Gesetzeslage mitbringen und den Datenschutz berücksichtigen.

Durch eine zentrale und leicht zugängliche Plattform, erwarten wir eine erhöhte Erfolgsquote bei dem Fund von verlorenen Gegenständen.

## HUNDEANMELDUNGEN / HUNDESTEUER

Die Anmeldung von Hunden und die entstehende Hundesteuer sind zwei der meistgenutzten Dienste in unserer Stadt. Momentan müssen für die Anmeldung eines Hundes (oder mehrerer Hunde) mehrere Formulare ausgedruckt, ausgefüllt, eingescannt und per Mail an unsere Steuerabteilung zurückgesendet werden. Alternativ kann der Antrag persönlich abgegeben werden. Außerdem muss ein

weiteres Formular beim Ordnungsamt eingereicht werden, wenn es sich um einen großen oder gefährlichen Hund handelt oder bei Hunden bestimmter Rassen. Dies ist sehr umständlich für einen Vorgang, der häufig ausgeführt wird.

Wir möchten den Prozess deutlich verschlanken und der Bürgerschaft ein einzelnes elektronisches Formular zur Verfügung stellen. Dieser digitale Weg wird durch Bürger\*innen nutzbar, indem sie auf unserem Serviceportal den entsprechenden Prozess auswählen. Anschließend öffnet sich ein Online-Formular, das von allen mobilen Endgeräten aus abrufbar ist. Im Laufe des Ausfüllprozesses ist es dem Nutzenden möglich relevante Dokumente direkt anzuhängen.

Nach dem Abschicken des Formulars erhalten zwei Stellen in unserer Verwaltung eine Meldung: Sowohl das Ordnungsamt, welches für die Anmeldung von großen oder gefährlichen Hunden sowie Hunden bestimmter Rasse zuständig ist, als auch die Kämmerei, die die Hundesteuerbescheide abwickelt. Beide Parteien können nun die Sachbearbeitung starten.

Für die Bürgerschaft entfällt das Ausfüllen mehrerer Formulare, auf denen teilweise die gleichen Daten abgefragt werden.

### BAUPORTAL NRW: DIGITALE ABWICKLUNG VON BAUANTRÄGEN

Prozesse, rund um Bauanträge und Bauvorgaben sind mitunter sehr komplex, sodass dies bei der Digitalisierung bedacht werden muss. Das Land NRW hat für alle Dienstleistungen rund um das Bauen das Bauportal.NRW entwickelt. Die Plattform soll eine effiziente Möglichkeit bieten, Bauanträge und andere baurechtlichen Verfahren digital abzuwickeln. Bauanträge können komplett digital eingereicht werden, was den Aufwand für Antragsstellende reduziert. Das Portal wird eine eigene Kommunikationsplattform bieten, die es möglich macht, dass sich die beteiligten Stakeholder miteinander verständigen können und die Bauaufsichtsbehörde Rückfragen schnell beantworten oder Unterlagen nachfordern kann.

Für Antragsstellende finden sich außerdem umfangreiche Informationen, Leitfäden und FAQs, die bei Erstellung eines Bauantrags helfen können. Dies kann die Anzahl an grundsätzlichen Anfragen im Bauamt reduzieren; die individuelle Beratung entfällt natürlich nicht.

Wir möchten das Bauportal.NRW nutzen, um die Bürgerfreundlichkeit im Baurecht zu verbessern und unsere Prozesse zu vereinfachen und Bearbeitungszeiten zu verkürzen.

### ELEKTRONISCHE WOHSITZANMELDUNG

Der Online-Dienst „Elektronische Wohnsitzanmeldung“ erlaubt es Bürger\*innen ihre An- und Ummeldung in Leichlingen digital vorzunehmen. Voraussetzungen zur Nutzung sind ein Ausweisdokument mit Online-Ausweisfunktion und PIN, ein Smartphone mit NFC-Schnittstelle und installierter AusweisApp, ein Konto der BundID sowie die Wohnungsgeberbestätigung (also Foto oder Datei) auf dem Gerät. Was jetzt erstmal nach vielen Voraussetzungen klingt, ist bei näherer Betrachtung weniger kompliziert. Alle deutschen Personalausweise sowie die eID Karten für EU-Bürger\*innen besitzen die Online-Ausweisfunktion. Ebenso besitzt der Großteil der Bevölkerung ein Smartphone, welche meist eine NFC-Schnittstelle haben. Die AusweisApp muss lediglich einmal aus dem Apple AppStore oder dem Google Play Store heruntergeladen werden und kann dann für alle Online-Dienste genutzt werden.

Nach Anmeldung mit der BundID führt ein Fragebogen durch den Online-Dienst. Nun können die bestehenden Daten im Melderegister geprüft und kann anschließend die neuen Daten angegeben werden. Im Anschluss wird die Wohnungsgeberbestätigung hochgeladen und der Antrag wird an unsere Kolleg\*innen im Bürgerbüro weitergeleitet.

Nun werden die Daten überprüft. Sollte es Rückfragen geben, erfolgt eine Benachrichtigung. Falls die Prüfung jedoch abgeschlossen werden kann, erhalten die Bürger\*innen im Anschluss ihre Meldebestätigung per Download bereitgestellt. Gleichzeitig wird die Adresse auf dem Chip des Ausweises mit eID-Funktion automatisch aktualisiert und Adressaufkleber für die Ausweisdokumente werden von der Bundesdruckerei per Post an die neue Adresse verschickt.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Bürger\*innen müssen für eine An- bzw. Ummeldung nicht mehr persönlich im Bürgerbüro erscheinen und auch unsere Sachbearbeitenden sparen Zeit bei der Abwicklung.

Mit der elektronischen Wohnsitzanmeldung setzen wir ein Vorzeigeprojekt der gelebten Digitalisierung um, da diese Dienstleistung ein großes Publikum anspricht.

### UNTERHALTSVORSCHUSS ONLINE

Wenn das andere Elternteil den Unterhalt nicht vollständig oder gar nicht zahlt, haben Kinder von Alleinerziehenden Anspruch auf Unterhaltsvorschuss. Die Beantragung des Unterhaltsvorschusses für Alleinerziehende ist ein Beispiel für einen oft umständlichen und papierintensiven Antragsprozess. Der Prozess „Unterhaltsvorschuss Online“ ist eine OZG-Leistung, die nach dem „Einer-für-Alle“-Prinzip vom Land Bremen entwickelt wurde. Er ermöglicht die vollständig digitale Abwicklung von Unterhaltsvorschuss-Angelegenheiten. Es ist sowohl möglich Neuanträge zu stellen, als auch die jährliche Überprüfung anzustoßen. Alle erforderlichen Nachweise lassen sich bequem in elektronischer Form hochladen. Die Anwendung ist benutzerfreundlich gestaltet und auf Mobilgeräten einfach zu bedienen.

Die Antragsdaten können von unseren Sachbearbeitenden unkompliziert in die genutzte Fachanwendung geladen werden, was eine medienbruchfreie Integration bedeutet, die zudem zeitsparend ist.

### SOZIALPLATTFORM

Die Sozialplattform wurde als zentrale Anlaufstelle für diverse Sozialleistungen aus dem Themenfeld „Arbeit und Ruhestand“ entwickelt. Es handelt sich um einen Dienst, der nach dem „Einer-für-Alle“-Prinzip in Nordrhein-Westfalen entwickelt wurde. Sie bietet einen einfachen und barrierearmen Zugang zu einer Vielzahl von Sozialleistungen, der auf Mehrsprachigkeit setzt. Aus dem Aufgabenbereich der Stadt Leichlingen sind beispielsweise Anträge für Bildung & Teilhabe, Blindenhilfe, Grundsicherung im Alter & bei Erwerbsminderung, Hilfe zum Lebensunterhalt und Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz möglich. Es ist möglich Sozialleistungen direkt zu beantragen, sich zu informieren und mithilfe eines „Sozialleistungsfinders“ nach potenziellen Leistungen zu suchen. Für die Beantragung von Leistungen wird ein Konto der BundID benötigt.

Die Anträge werden direkt in das genutzte Fachverfahren geladen, womit eine medienbruchfreie Antragsstellung gewährleistet wird. Eine Anbindung an die Sozialplattform kann die Sachbearbeitung für diesen Bereich in weiten Teilen vereinfachen.

### WEITERER AUSBAU ELEKTRONISCHER FORMULARE

Bürger\*innen können auf unserer städtischen Webseite bereits benötigte Formulare für ihre Anliegen als PDF herunterladen. Oftmals sind die PDFs bereits am mobilen Endgerät, Computer oder Laptop ausfüllbar. Trotzdem müssen die PDFs ggf. unterschrieben und dann noch per Mail zurück an die Sachbearbeitenden geschickt werden. Um auch hier medienbruchfreier arbeiten zu können, streben wir an, alle Formulare elektronisch mit einem digitalen Assistenten abzubilden. Die Anfrage wird

dann direkt am Endgerät ausgefüllt und elektronisch an die jeweilige Sachbearbeitenden weitergeleitet. Somit ist kein Ausfüllen auf ausgedrucktem Papier notwendig und auch das Einscannen und Versenden per Mail entfällt für den/die Nutzer\*in. Je nach Formular ist die direkte Weiterleitung in das entsprechende Fachverfahren vorgesehen. Auch die Integration von Online-Bezahlmethoden ist möglich.

Damit sich Bürger\*innen schnell zurechtfinden und um unsere Angebote so verständlich wie möglich zu gestalten, nutzen wir eine eindeutige Struktur der Navigation auf der Webseite.

Wir stellen sicher, dass alle Daten sicher, verschlüsselt und datenschutzkonform verarbeitet werden. Perspektivisch sollen so viele Formulare wie möglich durch online Lösungen Online-Portale standardisiert und ersetzt werden. Allerdings sind viele EfA-Leistungen bundesweit noch in Arbeit.

## ZUKUNFTSPROJEKTE

Neben den Projekten im Bereich OZG und der Einführung der e-Akte gibt es weitere Projekte, die perspektivisch im Themenfeld der Digitalisierung umgesetzt werden können. Ein paar davon, sind nachfolgend aufgeführt. Der Bereich Digitalisierung entwickelt sich stetig fort und so kommen immer wieder neue Projekte hinzu.

### STADT APP

Eine Stadt-App kann eine Möglichkeit bieten, Bürger\*innen jederzeit und überall Zugriff auf Informationen rund um Leichlingen zu ermöglichen. Solch eine App muss jedoch gut durchdacht und programmiert werden, damit sie einen wirklichen Mehrwert bietet. Das Angebot einer Stadt App müsste die Informationen der städtischen Homepage bündeln und diese vor allem erweitern. Neben den städtischen Pressemitteilungen und Informationen über lokale Veranstaltungen, Ausstellungen, Freizeitangeboten, könnte eine Benachrichtigungsfunktion integriert werden, die stadtspezifische Meldungen verbreitet. Darüber hinaus ist eine Verzahnung mit weiteren Stakeholdern, wie z.B. Verkehrsverbund, Abfallwirtschaft, Notfallwarnungen, nötig, um einen erweiterten Mehrwert zu bieten. Das erweiterte Angebot einer Stadt App könnte Echtzeitinfos zum Verkehr, Fahrpläne, Verkehrsstaus und Parkmöglichkeiten bieten.

Inwieweit eine Stadt App umgesetzt werden kann, muss zu gegebener Zeit gemeinsam mit der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit geprüft werden – dabei müssen u. a. Faktoren wie inhaltlicher Mehrwert, zusätzlicher Arbeitsaufwand, zusätzliche Kosten und Nutzer\*innenverhalten bedacht werden.

### HELFBOT

Künstliche Intelligenz erachten wir als eine neue, technologische Maßnahme, die unseren Bürgerservice stark verbessern und die Verwaltung entlasten kann.

Ein Helpbot bezeichnet eine Chat-Funktion auf unserer Homepage, die den Bürger\*innen bei einfachen Fragestellungen helfen kann. Er kann als erweiterte Suchfunktion angesehen werden, der zwar nicht den persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitenden ersetzen kann, allerdings zu jeder Zeit bereitsteht, um Bürger\*innen zu helfen auf unserer Homepage die gesuchten Informationen einfach und schnell ausfindig zu machen. Sie sind außerdem intuitiv und barrierefrei zu bedienen.

Die Funktionsweise eines Chatbots ist Folgende: Nutzer\*innen tippen ihre Frage in das Chatfenster. Der Bot analysiert den Text, um ihn zu verstehen. Anschließend durchsucht er die Webseite nach relevanten Antworten und präsentiert diese.

Ein Chatbot kann auch im Vorfeld mit häufig gestellten Fragen und Antworten befüttert werden.

Hiermit steigern wir nicht nur den Bürgerservice, sondern erreichen auch eine Arbeitserleichterung unsere Mitarbeitenden, die sich komplexeren Anfragen widmen können. Vorteilhaft ist außerdem, dass moderne Chatbots verschiedene Übersetzungsmöglichkeiten besitzen und somit auch von nicht deutschsprechenden Bürger\*innen genutzt werden können.

Die Datensicherheit steht auch hier an oberster Stelle.

## WEITERE DIGITALE TRENDS

Ob Open Data, Künstliche Intelligenz oder Automatisierung – die digitale Welt steht nicht still und auch für Stadtverwaltungen ergeben sich immer häufiger Möglichkeiten diese Trends zu erkennen und wachsende Potenziale zu nutzen. Im Rahmen der Stadtentwicklung kann *Künstliche Intelligenz* hilfreich sein um beispielsweise intelligente Verkehrssteuerungen einzusetzen. Dies würde sich nicht nur auf die Bürger\*innenzufriedenheit auswirken, sondern ebenfalls auf Emissionsbelastungen. Dies ist aber nur ein Beispiel von vielen, wo KI und neue Technologien unserer Stadt helfen können.

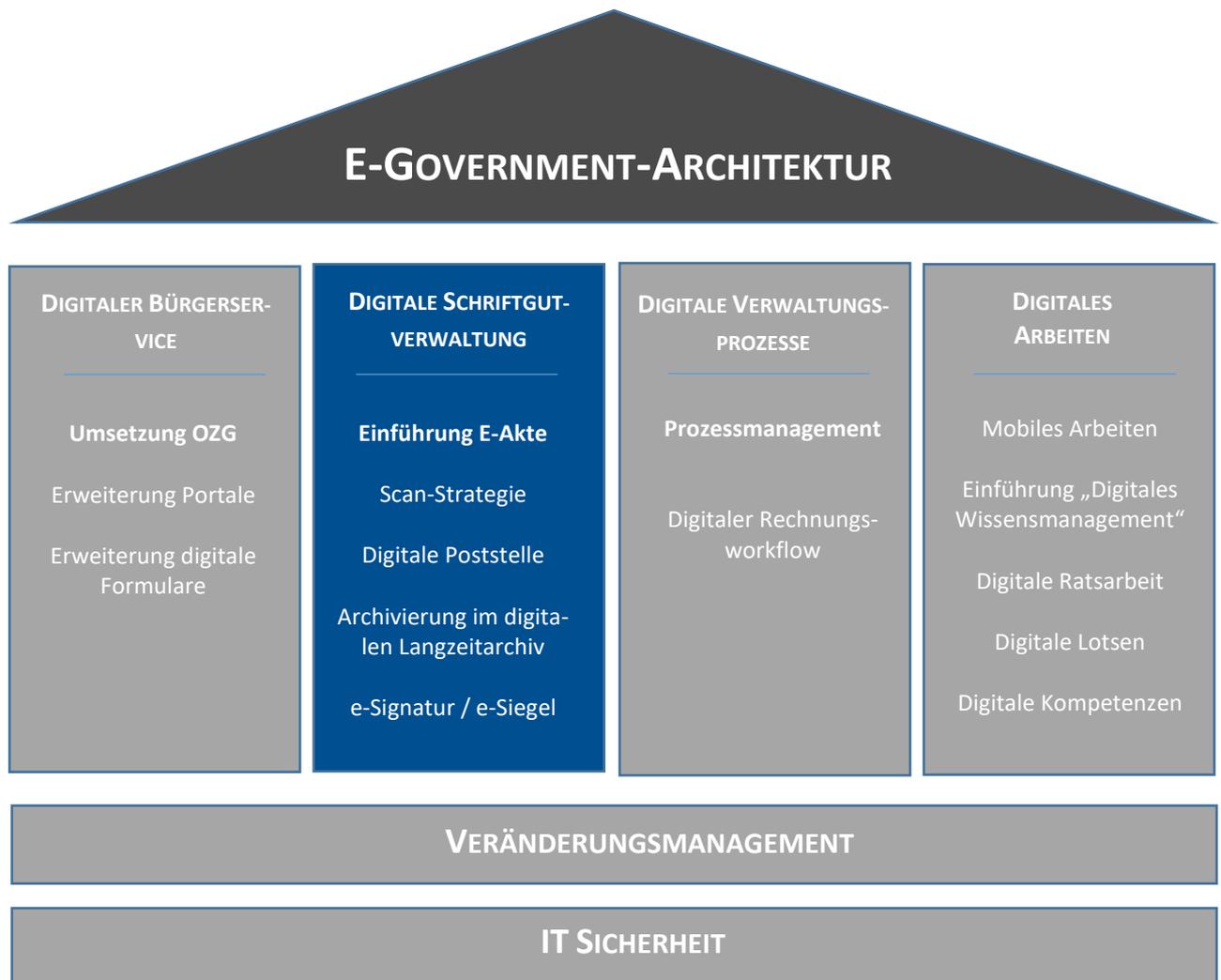
Wir erwarten, dass auch die *Automatisierung* bei Online-Anträgen in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen wird. Das bedeutet, dass Routineaufgaben bei Anträgen automatisiert erledigt werden, was helfen kann Fehler durch monotones Abarbeiten zu umgehen.

Eine Stadtverwaltung erhebt stetig Daten aus den verschiedensten Bereichen, seien es Umwelt- oder Verkehrsdaten. *Open-Data-Portale* werden schon jetzt, gerade von größeren Städten, erfolgreich eingesetzt, um frei verfügbare Datensätze für die Öffentlichkeit gebündelt darzustellen und transparent zu gestalten. Es soll ein Mehrwert für die Bürgerschaft geschaffen werden und auch die Forschung kann von offenen Daten profitieren. Der Datenschutz darf hierbei jedoch nie aus den Augen gelassen werden, was Open-Data-Portale zu einem komplexen Themenfeld macht.

Um unsere Innovationsfähigkeit zu stärken, ist es unser Bestreben bei aktuellen Themen stets am Puls der Zeit zu bleiben. Der Fachbereich Digitalisierung engagiert sich in Fachkreisen und –gruppen, die speziell für neuartige Technologien gebildet wurden, um mögliche Trends aufzuspüren und umzusetzen.

## DIGITALE SCHRIFTGUTVERWALTUNG

Die zweite Säule unserer E-Government-Architektur bildet die digitale Schriftgutverwaltung. Sie beinhaltet die flächendeckende Einführung der elektronischen Akte in der Verwaltung, eine umfassende Scan-Strategie, die digitale Poststelle sowie die digitale Archivierung.



### E-AKTE

Damit alle OZG-Leistungen auch entsprechend digital in der Verwaltung weiterbehandelt und abgelegt werden können, planen wir die zügige Einrichtung der „E-Akte“. Die E-Akte ersetzt die physische Akte durch elektronische Dokumente, die in digitaler Form gespeichert, verwaltet und archiviert werden. Die elektronische Aktenführung ist einer der wichtigsten Faktoren für eine komplett medienbruchfreie Antragsbearbeitung.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Eine papierlose(re) Verwaltung ist eine digitale und schnell agierende Verwaltung. Medienbruchfreie Prozesse erleichtern die Kommunikation zwischen Bürger\*innen und unserer Verwaltung. Informationen können schneller gesucht und gefunden werden, der Zugriff auf Daten vereinfacht sich, die Datensicherheit wird durch individuelle Zugriffsberechtigungen erhöht und nicht unerwähnt bleiben, sollte auch die Platzersparnis.

Die Einführung der elektronischen Akten erfolgt im Form eines Dokumentenmanagementsystems (DMS). Wir haben uns für das Produkt enaio® des Herstellers Optimal Systems entschieden. Das modular aufgebaute DMS-System bringt umfangreiche Schnittstellen zu unseren Fachanwendungen mit und soll das digitale Arbeiten für jeden Fachbereich erleichtern.

Wir werden noch im Jahr 2024 mit der Konzeption der Umsetzung beginnen und erwarten zügig erste Ämter im Roll-Out begleiten zu können. Im Rahmen der Umsetzung wird für jedes Amt ein aktualisierter Aktenplan eingeführt.

Mitarbeitende werden in Kleingruppen geschult, um auf individuelle Bedarfe eingehen zu können. Denkbar ist es eine Wissensplattform aufzubauen, mit der sich neue Kolleg\*innen schnell zurechtfinden können und bereits geschulte Kolleg\*innen ihr Wissen auffrischen bzw. nachlesen können. Uns ist bewusst, dass dahingehend auch intern ein kultureller Wandel und ein Umdenken stattfinden muss. Wir freuen uns, dass bereits viele Kolleg\*innen diesem Wandel positiv und motiviert gegenüberstehen. Unser Bestreben ist es alle Kolleg\*innen in die Veränderungsprozesse mit einzubeziehen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln, die für alle Beteiligten gelebt werden können. Wir hoffen, dass so ein Miteinander möglich ist, dass offen für digitalisierte Prozesse ist und anspornend für die gesamte Verwaltung.

Umso intuitiver mit dem neuen Dokumentenmanagement gearbeitet wird und die Akzeptanz gestärkt wird, desto schneller werden sich neue Workflows etablieren, die zur Entlastung aller Mitarbeitenden führen.

## SCAN STRATEGIE

Eine umfassende Scan-Strategie ebnet den Weg für ein papierloses Büro. Die Umwandlung von Papier- zu digitalen Akten bringt nicht nur einen Platzvorteil mit sich, sondern Mitarbeitende können von unterwegs oder aus dem Home-Office auf alle für sie relevanten Unterlagen zugreifen.

Das „Ersetzendes Scannen“ ist der Vorgang der genutzt wird, um Dokumente einzuscannen, digital zu erfassen und zu speichern. Es geht primär um Dokumente, die eine Belegfunktion erfüllen und daher einer Dokumentations- und Ausbewahrungspflicht unterliegen.

Bevor Dokumente gescannt werden können, muss eine umfangreiche Strukturanalyse unserer Gegebenheiten und eine Schutzbedarfsanalyse durchgeführt werden.

Um die Rechtssicherheit von Dokumenten gewährleisten zu können, hat das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik eine Technische Richtlinie (TR RESISCAN) entwickelt. Sie benennt sicherheitsrelevante Maßnahmen die beim rechtskonformen, ersetzenden Scannen einzuhalten sind. Sofern alle Maßnahmen eingehalten werden, kann nach Erstellung des Scans das Original-Papierdokument vernichtet werden.

Es gibt jedoch auch Dokumente, die nicht vernichtet werden dürfen. Hierzu gehören Dokumente, die aufgrund ihrer Beweiskraft, öffentlichen Glaubens oder gesetzlicher Bestimmung im Original besondere Bedeutung zukommt.

## DIGITALE POSTSTELLE

Als weiteren Vorgang soll der Posteingang unserer Stadtverwaltung digitalisiert werden. Unser langfristiges Ziel ist eine digitale Kommunikation innerhalb des Hauses, aber auch mit anderen Behörden, Bürger\*innen und Stakeholdern. Wir erwarten eine Geschwindigkeitssteigerung durch größtenteils wegfallende Kommunikation auf Papier.

Die digitale Poststelle hat die Aufgabe alle anfallende Eingangspost durch das vorherige Einscannen und das Aufbereiten der Dokumente direkt digital im Haus zu verteilen. Damit die Digitale Poststelle funktioniert, müssten alle Dokumente mit ihr verarbeitet werden. Dies gewährleistet die digitale Verarbeitung der Post und soll eine hybride Aktenführung verhindern.

Allgemein lassen sich die Abläufe der Digitalen Poststelle in drei Etappen auffassen: Posteingang aus Quellsystemen, Verarbeitung anhand von Captureprozessen und schließlich die Vergabe an die Zielsysteme.

Teil der Einführung eines DMS ist die Entwicklung einer Scan-Strategie, in deren Rahmen die Bedarfe im Hause analysiert und anschließend die daraus resultierenden Vorgehensweisen festlegt. Die digitale Poststelle ist ein wichtiger Grundstein für die erfolgreiche Abwicklung der eingehenden Post auf elektronische Weise.

## ARCHIVIERUNG IM DIGITALEN LANGZEITARCHIV

Im Dokumenten-Management-System findet zukünftig die alltägliche Arbeit der Verwaltung statt. Doch viele Dokumente müssen für einen langen Zeitraum archiviert werden. Dies überschreitet die Kapazitäten des DMS, sodass ein digitales Langzeitarchiv angeschlossen wird. Dorthin werden die Dokumente übertragen, die nach Ende der Aufbewahrungsfrist durch das städtische Archiv bewertet und als archivwürdig eingestuft werden. Alle Dokumente können bei Eingang ins DMS mit einer Aufbewahrungsfrist versehen werden. Dies gewährleistet, dass die gesetzlichen Fristen eingehalten werden, aber dadurch wird ebenso vermieden, dass archivierungsunwürdige Dokumente jahrzehntelang gehortet werden. Nach Ende der Aufbewahrungsfrist werden die Dokumente automatisch und digital dem Archiv vorgelegt, das dann eine entsprechende Bewertung vorzunehmen kann.

Die Nutzung eines digitalen Langzeitarchivs erleichtert durch eine gute Verschlagwortung die Wieder auffindbarkeit. Das Platzersparnis für das städtische Rathaus ist offensichtlich.

## ELEKTRONISCHE SIGNATUR & ELEKTRONISCHE SIEGEL

Elektronische Signaturen stellen ein zentrales Element der Ende-zu-Ende-Digitalisierung dar. Die Umstellung von handschriftlichen Unterschriften hin zu elektronischen ist äußerst anspruchsvoll, da immer die Rechtssicherheit gewährleistet werden muss. Eine handschriftliche Unterschrift gehört in vielen Fällen noch fest zum Arbeitsvorgang. Hierdurch werden Prozesse, die schon größtenteils digital ablaufen zu einem Medienbruch gezwungen. In vielen Fällen wäre eine Unterschrift gar nicht zwingend erforderlich, doch hat sich in Deutschland die Unterschrift sehr verfestigt. Viele Dokumente seien ohne eine Unterschrift nicht gültig, so ist die weit verbreitete Meinung; dies ist aber oft gar nicht der Fall. Beispielsweise ist eine Unterschrift beim Einreichen eines digitalen Bauantrags nicht mehr notwendig.

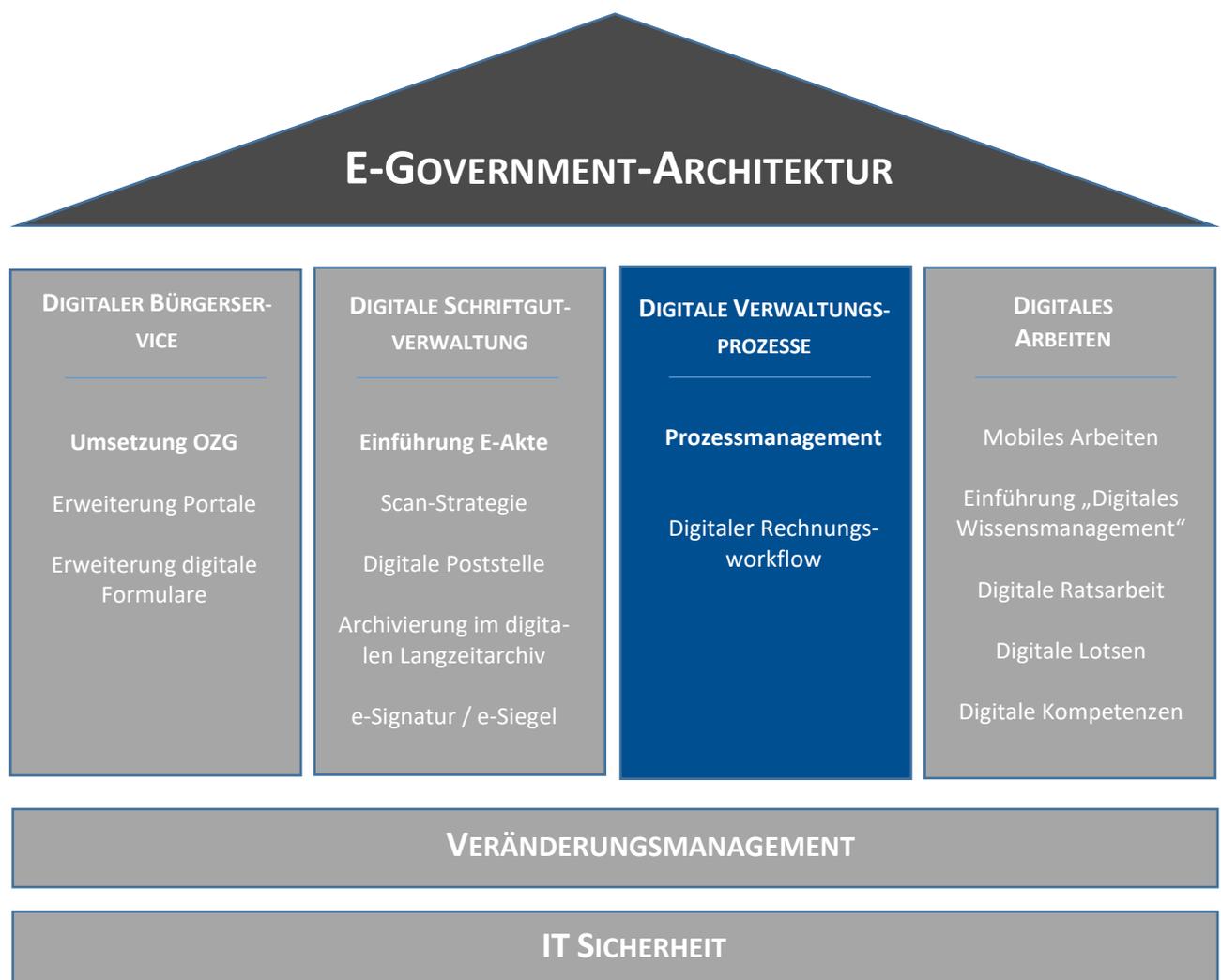
Um aber auch Prozesse komplett zu digitalisieren, die eine rechtsbindende Unterschrift benötigen, verfolgen wir das Thema „Elektronische Signaturen“ und beabsichtigen, eine Lösung zu implementieren, die auf unsere Arbeitsabläufe im Haus abgestimmt ist.

Wir streben ebenfalls an elektronische Siegel einzuführen, das als europaweit anerkanntes Signaturwerkzeug dient. Der Unterschied zur E-Signatur ist, dass ein E-Siegel nie persönlich ist und immer dann zum Einsatz kommt, wenn Dokumente keine persönliche Unterschrift benötigen, beispielsweise bei Beglaubigungen oder Urkunden.

Ob das elektronische Siegel oder die elektronische Signatur zum Einsatz kommt hängt von dem jeweiligen Dokument ab, denn es bestehen hier rechtliche Gründe. Handelt es sich beispielsweise um einen Vertrag, also zwei Willenserklärungen, bedarf es einer persönlichen Unterschrift. In diesem Fall ist die elektronische Signatur zu nutzen. Hierbei muss man zudem beachten, dass im Fall einer erwünschten Rechtssicherheit die qualifizierte elektronische Signatur angewendet werden sollte. Handelt es sich um Dokumente, die lediglich gestempelt wurden und keiner persönlichen Unterschrift bedürfen, ist das elektronische Siegel einzusetzen.

## DIGITALE VERWALTUNGSPROZESSE

Die dritte Säule unserer E-Government-Architektur beschreibt die digitalen Verwaltungsprozesse. Wir beschreiben das Prozessmanagement genauer, gehen auf die Thematik „Digitale Lotsen“ ein, beschreiben wie wir die digitalen Kompetenzen stärken wollen und beschreiben unseren funktionierenden digitalen Rechnungsworkflow.



## PROZESSMANAGEMENT

Unter Prozessmanagement versteht man die Planung und Steuerung kommunaler Arbeitsabläufe, um eine effiziente und effektive Bearbeitung aller Anfragen für Bürger\*innen und Stakeholdern aber auch internen Verfahren zu gewährleisten. Funktionierende Prozesse sind Voraussetzungen für eine gelingende Digitalisierung. Prozessmanagement ist eine komplexe Analyse, da sich Prozesse häufig über mehrere Bereiche unsere Organisation erstrecken.

Jeder Prozess, den es zu digitalisieren geht, muss im Vorfeld identifiziert und modelliert werden. Nachdem eventuelle Störfaktoren, Risiken oder Umwege entdeckt wurden, kann mit der Optimierung begonnen werden. Verbesserungen, die angestrebt werden, sind nicht zwangsläufig digitaler Natur. Es kann auch beispielsweise die Neuverteilung von Zuständigkeiten betreffen.

Einen Prozess zu digitalisieren heißt nicht zwangsläufig, dass der analoge Prozess medienbruchfrei nachgestellt wird. Erst nach eingehender Analyse kann überhaupt entschieden werden, ob und in welchem Umfang eine vollständige Digitalisierung zu diesem Zeitpunkt lohnenswert ist. Nicht immer ist eine direkte Digitalisierung in diesem Stadium vorteilhaft. Es sollte immer beachtet werden, dass die Prozessabläufe so gedacht werden, dass sie digital einwandfrei ineinandergreifen, bevor sie umgesetzt werden. In vielen Fällen wird es notwendig sein, den Prozess von Grund auf neu zu denken, um ihn in eine digitale Form zu bringen.

In einer Verwaltung wie Leichlingen gibt es mehrere hundert Prozesse, die im Rahmen der Digitalisierung geprüft und ggf. angepasst werden müssen. Dies ist mit einem hohen Zeitaufwand verbunden. Die Umsetzung aller Optimierungen beinhaltet immer einen Change-Prozess, in dem die zuständigen Mitarbeitenden in allen Schritten miteinbezogen werden sollten und den Wandel zu verstehen und zu akzeptieren. Möglicherweise umfasst der Wandel auch neue Schulungen für die Mitarbeitenden. Die Kommunikation ist hier wieder ein äußerst wichtiger Faktor.

## DIGITALER RECHNUNGSWORKFLOW

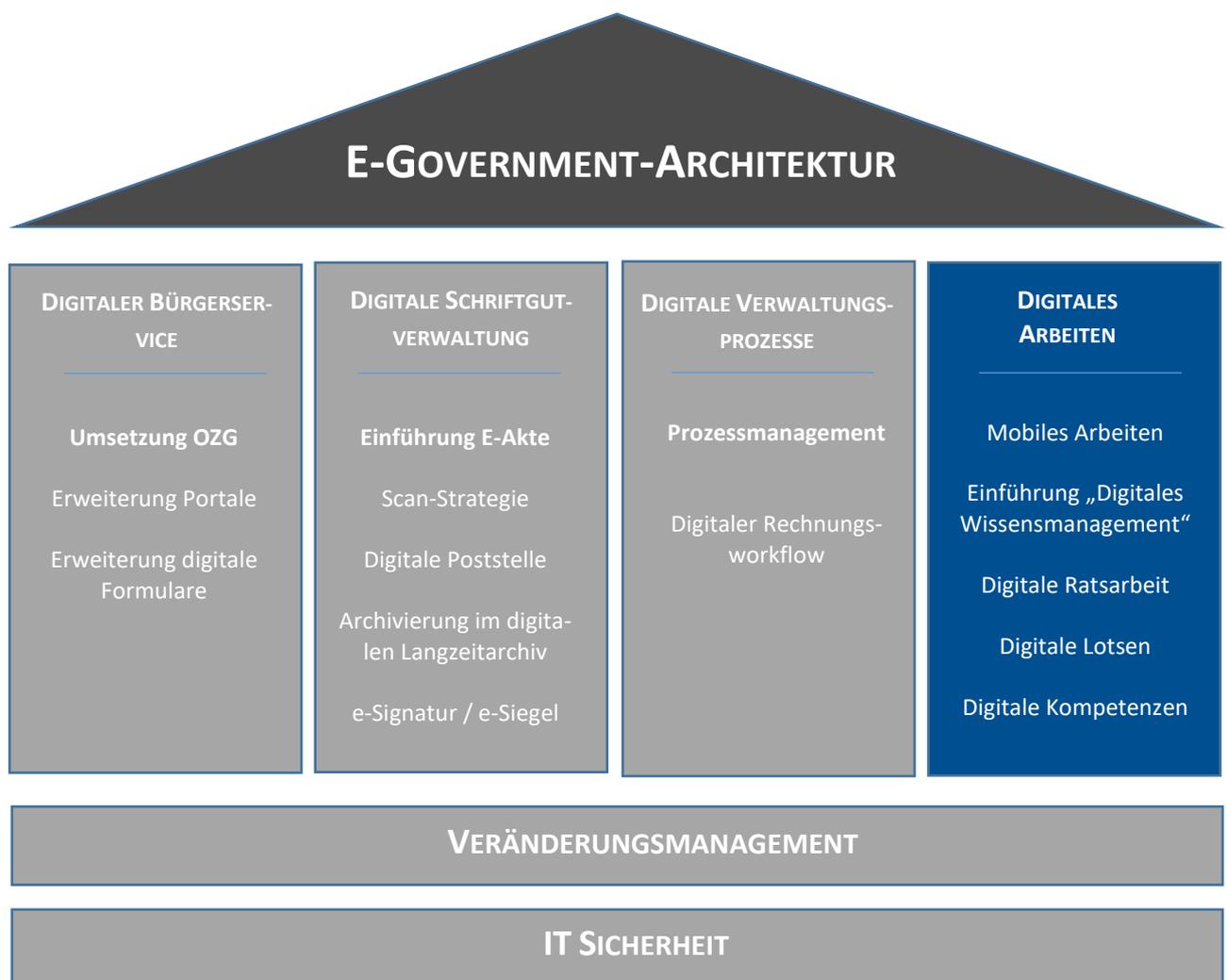
Der digitale Rechnungsworkflow steht bei vielen Nachbarkommunen noch auf der Agenda und ist eins der relevanten Projekte für die nächste Zeit. An dieser Stelle ist die Stadtverwaltung Leichlingen bereits weiter und nutzt den Rechnungsworkflow in der gesamten Verwaltung. Dieses Projekt ist von der Kämmerei im Jahr 2022 eingeführt worden. Zunächst konnten die Ämter bereits im Jahr 2021 in einer Testumgebung den RWF prüfen und Anmerkungen abgeben ehe der digitale Rechnungsworkflow auf alle Ämter ausgerollt wurde. Die Unternehmen, mit denen die Stadt Leichlingen zusammenarbeitet, sind angehalten ihre Rechnung auf digitalem Wege an den Bereich Rechnungseingang zu stellen. Von dort aus werden die Rechnungen dann den jeweiligen Fachämtern über das RWF-Portal von Infoma zur Verfügung gestellt. Die Prüfung der Rechnung sowie die Kontierung kann dann am Computer stattfinden. Ebenso können andere Fachämter über das RWF-Portal beteiligt oder Irrläufer zurückgegeben werden.

Der digitale Rechnungsworkflow ist Paradebeispiel für gut umgesetzte und vor allem gelebte Digitalisierung bei der Stadt Leichlingen. Diesem Beispiel sollen in den nächsten Jahren noch viele folgen.

## DIGITALES ARBEITEN

Die vierte und letzte Säule beschäftigt sich mit dem „Digitalen Arbeiten“. Hierunter verstehen wir die digitale Ausstattung der Stadtverwaltung für ihre Mitarbeitenden. In Zeiten des Fachkräftemangels ist es unerlässlich, dass wir uns digital und modern aufstellen, um unsere Attraktivität als Arbeitgeber zu unterstreichen.

Wir besitzen bereits eine gut ausgebaute digitale Infrastruktur, die es den Mitarbeitenden ermöglicht ihre Arbeit von zuhause zu erledigt, sofern es die Tätigkeitsbeschreibung zulässt. Während der Corona-Pandemie wurden durch die örtliche IT die Grundlage gelegt, dass der Großteil der Belegschaft die Möglichkeit hat im Homeoffice zu arbeiten. Auch die Arbeitsbedingungen im Haus wurden und werden immer moderner und fortschrittlicher.



## DIGITALE RATSARBEIT

Neben dem digitalen Rechnungsworkflow ist die digitale Ratsarbeit ein weiteres erfolgreiches Digitalisierungsprojekt, das in der Stadt Leichlingen umgesetzt worden ist. Die Ratsarbeit kann mittlerweile medienbruchfrei und somit vollständig digital abgewickelt werden. Von der Erstellung der Verwaltungsvorlagen, der Bereitstellung der Anträge und Anfragen aus der Politik sowie der Mitarbeit in den Sitzungen erfolgt alles digital. So werden die Verwaltungsvorlagen von den Mitarbeitenden der

Verwaltung erstellt und über den digitalen Workflow den Amts- und Fachbereichsleitungen, dem Kämmerer und dem Bürgermeister zur Freigabe vorgelegt. Das Ratsbüro erstellt eine Tagesordnung, die gemeinsam mit den Vorlagen über die App Mandatos den Ratsmitgliedern zur Verfügung gestellt werden. Da alle Ratsmitglieder und Sachkundigen Bürger\*innen mit einem iPad ausgestattet sind, kann die Sitzungsvorbereitung ebenfalls ohne Papier erfolgen. Auch die städtischen Führungskräfte sind mit einem iPad oder einem Chromebook ausgestattet, sodass das Ratsbüro schon lange keine Druckerei mehr benötigt. Die Niederschriften werden ebenfalls digital verfasst und allen Gremienmitgliedern über die o.g. App zur Verfügung gestellt. Auch die Abstimmungen in den Sitzungen können über Geräte, die einer kleinen Fernbedienung ähneln, ohne Handzeichen abgewickelt werden.

## DIGITALE LOTSEN & DIGITALE KOMPETENZEN

Ein Kernthema des digitalen Arbeitens ist es, die digitale Kompetenz aller Mitarbeitenden zu stärken und auszubauen. Das Thema betrifft alle Mitarbeitende, egal welcher Altersklassen sie angehören oder in welchem Amt sie arbeiten. Mithilfe von Schulungsangeboten, beispielsweise bei Einführung neuer Softwarelösungen, soll sichergestellt werden, dass jeder Mitarbeitende auf dem neusten Stand gebracht und ihre digitale Kompetenz gestärkt wird. Auch unabhängig von Neueinführungen, stehen die Abteilungen Digitalisierung und IT allen Kolleg\*innen jederzeit auch zu grundsätzlichen Fragen zur Seite.

Um den strukturellen internen Wandel noch intensiver begleiten zu können, streben wir an, Kolleg\*innen zu motivieren uns als „Digitallotsen“ zur Verfügung zu stehen. Digitale Lotsen helfen uns, die Projekte in den Fachabteilungen zügig und verständlich umzusetzen und im Nachgang niederschwellige Unterstützung in den jeweiligen Ämtern zu bieten.

Sie sind technikaffin und hilfsbereit – gepaart mit ihrer fachlichen Kompetenz ist das die perfekte Voraussetzung um als Ansprechperson und kurzfristige Unterstützung für Kolleg\*innen bereit zu stehen. Sie müssen keine Experten in allen Belangen sein, sondern helfen vor allem mit Motivation und Enthusiasmus. Wir erhoffen uns, einfache Verständnisprobleme so schnell und unbürokratisch beheben zu können. Bei komplexeren Fehlfunktionen oder größeren Unklarheiten, informieren die Lotsen, die Fachabteilung Digitalisierung, die dann zur Stelle ist.

Digitale Lotsen sind des Weiteren Impulsgeber für weitere Digitalisierungsprojekte.

Um sich als Digital Lotse zu engagieren, wird ein Fragebogen vorbereitet, der das Vorhandensein von Vorwissen bzw. digitalen Kompetenzen abfragt.

Angestrebt wird die Ernennung von mindestens einem Digitallotsen pro Amt, damit eine großflächige Verteilung von Wissen erfolgen kann.

## WISSENSDATENBANKEN

Wissensmanagement ist ein Prozess, den wir nutzen wollen, um das Wissen in unserer Kommune für alle Mitarbeitenden effizient zu erfassen, speichern, teilen und nutzen zu können. Wissensmanagement kann im digitalen Zeitalter helfen für effektive Arbeitsabläufe zu sorgen. Wissensdatenbanken sollen Wissen für andere Personen zur Verfügung stellen, eine Suchfunktion besitzen und Informationen exakt und aktuell darstellen. Das Bauordnungsamt hat bereits mit dem Aufbau einer solchen Wissensdatenbank begonnen und ist somit Vorreiter auf diesem Themenfeld in unserer Verwaltung.

Wir streben an gemeinsam mit den jeweiligen Ämtern umfangreiche digitale Wissensdatenbanken aufzubauen, um Wissen optimal zu nutzen. So wird es nicht nur neuen Mitarbeitenden vereinfacht, sich selbstständig in Themengebiete einzuarbeiten, sondern alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit auf notwendige Informationen und Abläufe zuzugreifen, um sie nachzuvollziehen.

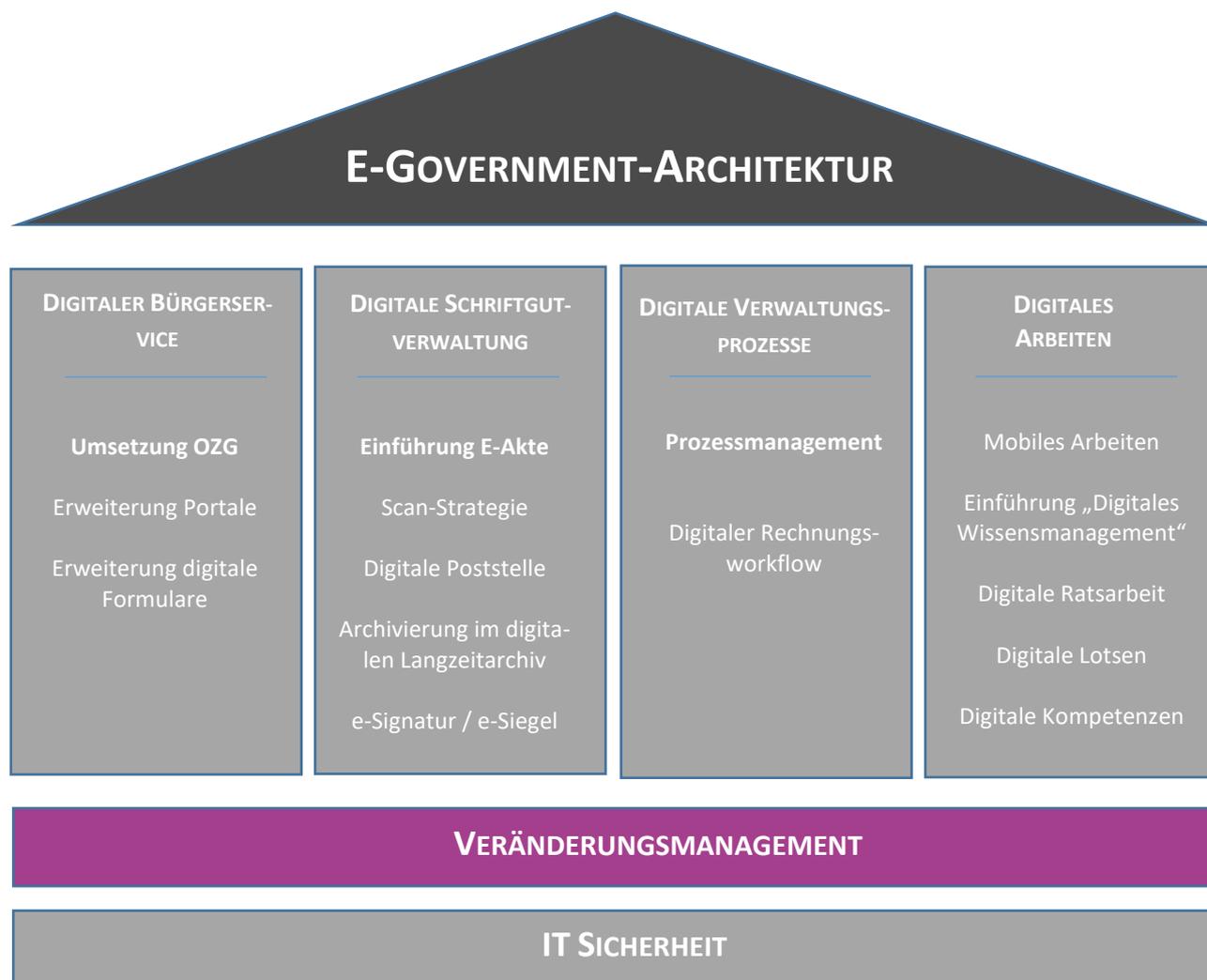
Denkbar ist es mit Beschreibungen von den gängigsten und am häufigsten genutzten Prozessen zu starten. Diese werden detailliert dokumentiert um sie nachzuvollziehen. Im Laufe der Zeit werden so „digitale Handbücher“ erstellt, die es stets gilt aktuell zu halten. Ebenfalls können die rechtlichen Grundlagen, auf denen die jeweiligen Ämter arbeiten, vermerkt werden. Amtsinterne Hilfestellungen, die es bisher vielleicht nur auf Notizzetteln gibt, können den direkten Kolleg\*innen zugänglich gemacht werden.

Ein elementarer Punkt einer digitalen Wissensdatenbank ist, dass sie gepflegt wird; nur dann kann sie dauerhaft von Nutzen sein. Hier ist die Abteilung Digitalisierung, wie bei allen Digitalisierungsvorhaben, auf die Zusammenarbeit und die Unterstützung der jeweiligen Fachämter angewiesen.

Die Rahmenbedingungen einer digitalen Wissensdatenbank sind zu gegebener Zeit zu diskutieren und auszuarbeiten.

## VERÄNDERUNGSMANAGEMENT

Die Digitalisierung stellt Kommunalverwaltungen vor erhebliche Herausforderungen und Chancen. Veränderungsmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil, um diesen Wandel erfolgreich zu gestalten und nachhaltige Verbesserungen in den Verwaltungsprozessen zu erzielen. Im Folgenden wird die Bedeutung und Umsetzung des Veränderungsmanagements im Zusammenhang mit der Digitalisierung in Kommunalverwaltungen erörtert.



## BEDEUTUNG DES VERÄNDERUNGSMANAGEMENTS

Veränderungsmanagement oder Change Management, bezieht sich auf einen strukturierten Ansatz zur Transformation von Organisationen. Im Kontext der Digitalisierung bedeutet dies, die Einführung neuer Technologien, digitaler Prozesse und Arbeitsweisen so zu gestalten, dass sie von den Mitarbeitenden akzeptiert und effizient genutzt werden. Es geht darum, Widerstände abzubauen, die Akzeptanz zu erhöhen und die Mitarbeitenden auf ihrem Weg in die digitale Zukunft zu begleiten.

## STRATEGISCHE PLANUNG UND KOMMUNIKATION

Ein erfolgreiches Veränderungsmanagement beginnt mit einer klaren strategischen Planung. Diese umfasst eine umfassende Analyse des Ist-Zustandes, die Definition von Zielen und die Entwicklung eines detaillierten Fahrplans zur Umsetzung der digitalen Transformation. Ein wesentlicher Aspekt hierbei ist die transparente und kontinuierliche Kommunikation. Die Mitarbeitenden müssen über die Ziele, den Nutzen und die konkreten Schritte der Digitalisierung informiert und einbezogen werden. Regelmäßige Informationsveranstaltungen, Workshops und eine offene Feedback-Kultur sind hierbei entscheidend.

## QUALIFIZIERUNG UND SCHULUNG

Die Einführung digitaler Technologien erfordert neue Kompetenzen. Daher ist die kontinuierliche Qualifizierung und Schulung der Mitarbeitenden ein zentraler Bestandteil des Veränderungsmanagements. Schulungsprogramme sollten sowohl grundlegende digitale Kompetenzen als auch spezifische Anwendungen und Prozesse abdecken. Die Ausbildung der Digitallotsen kann hierbei eine wichtige Rolle spielen. Diese Mitarbeitenden fungieren als Multiplikatoren und unterstützen ihre Kolleginnen und Kollegen bei der Anwendung neuer Technologien.

Die erfolgreiche Digitalisierung in der Stadtverwaltung Leichlingen erfordert die Einbindung und kontinuierliche Qualifizierung der Mitarbeitenden sowie den Aufbau digitaler Kompetenzen. Dieses Thema betrifft alle Beschäftigten, unabhängig von ihrer Berufserfahrung und Hierarchieebene. Es beginnt bereits in der Ausbildung, erstreckt sich auf Quereinsteiger\*innen und begleitet die Mitarbeitenden bis zum Ruhestand.

Das Spektrum der digitalen Fortbildung umfasst die Sensibilisierung und Offenheit für die Digitalisierung, die Ausbildung der *kommunalen Digitallotsen* sowie Schulungen in Standardbüroprogrammen und speziellen Fachanwendungen. Modernste Hardware und die intelligentesten Programme sind nur dann von Nutzen, wenn die Mitarbeitenden in der Lage sind, diese effektiv zu nutzen.

Bereits bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter\*innen konkurriert die Stadt Leichlingen auf dem Arbeitsmarkt mit anderen Behörden und privatwirtschaftlichen Unternehmen um qualifizierte Fachkräfte. Um trotz der begrenzten finanziellen Möglichkeiten im öffentlichen Dienst attraktiv zu bleiben, sind moderne Arbeitsplätze und Arbeitsformen erforderlich. Dazu gehören flexible Arbeitszeiten und -orte sowie Arbeitsplätze, die mit moderner und gegebenenfalls mobiler Technik ausgestattet sind. Flexibles Arbeiten, derzeit hauptsächlich in Form von Homeoffice, fördert die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance.

Auch sollte geprüft werden, ob die Stadt Leichlingen nicht zukünftig im Bereich der IT-Berufe ausbildet und sich somit mit selbst ausgebildetem Personal verstärkt.

Alle Mitarbeitenden müssen zukünftig die notwendige Grundbildung ermöglicht bekommen, um digitale Kompetenz zu erwerben und zu erhalten. Das Weiterbildungsangebot zu Digitalisierungsthemen muss kontinuierlich erweitert und durch spezifische IT-Schulungen für Fachanwendungen ergänzt

werden. Wissensmanagement soll den Informationsbedarf unterstützen. Dies setzt eine Offenheit für digitale Möglichkeiten und Innovationsfreude bei der Umsetzung neuer Arbeitsformen voraus. Ein effektives Veränderungsmanagement begleitet diesen Wandel in der Arbeitswelt.

### TECHNOLOGISCHE UNTERSTÜTZUNG

Neben der Schulung der Mitarbeitenden ist auch die Bereitstellung geeigneter technischer Infrastruktur unerlässlich. Moderne Hardware, sichere Netzwerke und benutzerfreundliche Software sind die Basis für eine erfolgreiche Digitalisierung. Technologische Unterstützung umfasst zudem die Einführung von IT-Support- und Wartungsdiensten, um technische Probleme schnell und effizient zu lösen.

### KULTURWANDEL UND FÜHRUNG

Ein erfolgreicher Wandel erfordert nicht nur technologische und organisatorische Änderungen, sondern auch einen Kulturwandel. Führungskräfte spielen hierbei eine entscheidende Rolle. Sie müssen als Vorbilder agieren, die digitale Transformation aktiv vorantreiben und ihre Mitarbeitenden motivieren und unterstützen. Eine offene und innovative Unternehmenskultur fördert die Bereitschaft der Mitarbeitenden, sich auf neue Technologien einzulassen und kontinuierlich dazuzulernen.

### MONITORING UND ANPASSUNG

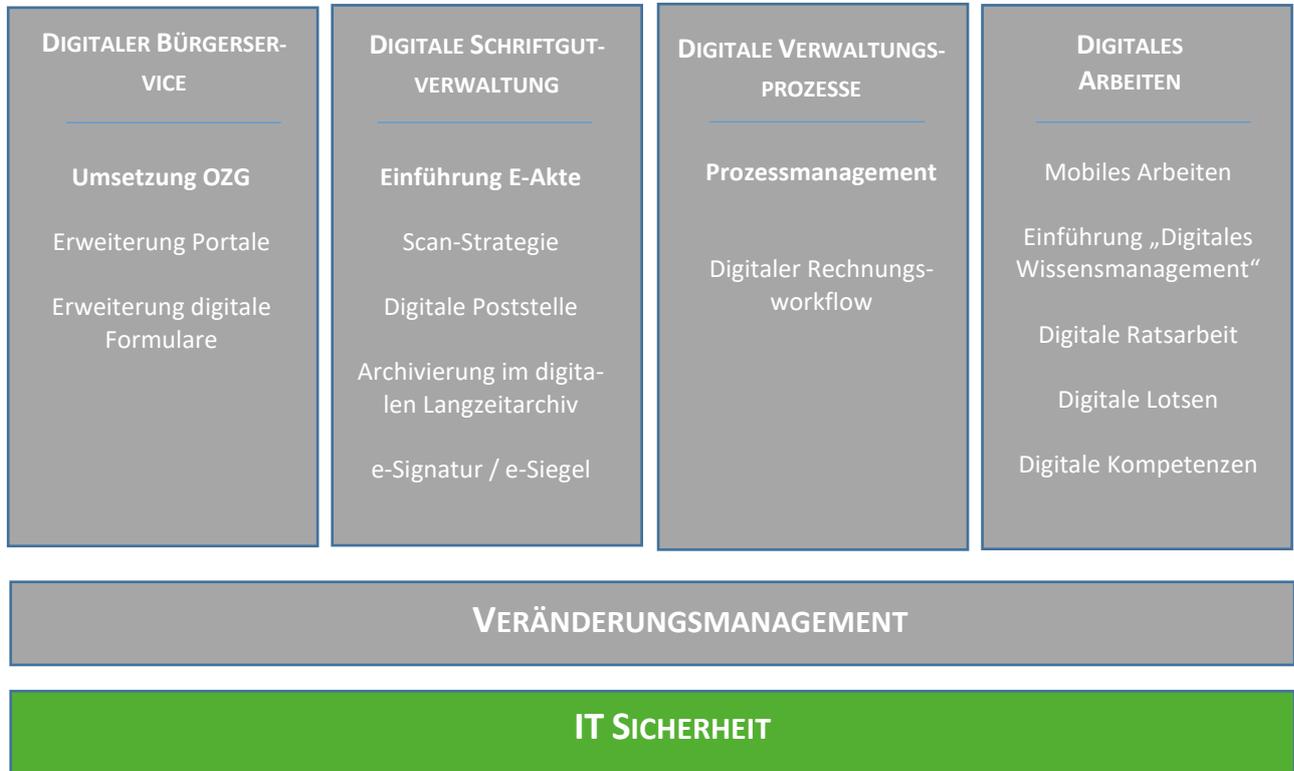
Veränderungsmanagement ist ein kontinuierlicher Prozess, der regelmäßiges Monitoring und Anpassungen erfordert. Die Fortschritte und Erfolge der digitalen Transformation sollten regelmäßig überprüft und bewertet werden. Auf Basis dieser Evaluierungen können Anpassungen und Optimierungen vorgenommen werden, um die gesetzten Ziele zu erreichen und den Wandel nachhaltig zu gestalten.

Veränderungsmanagement ist im Zusammenhang mit der Digitalisierung in Kommunalverwaltungen unverzichtbar. Es stellt sicher, dass die digitale Transformation nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch und kulturell erfolgreich umgesetzt wird. Durch eine strategische Planung, kontinuierliche Kommunikation, Qualifizierung der Mitarbeitenden, technologische Unterstützung, Kulturwandel und regelmäßiges Monitoring können Kommunalverwaltungen die Herausforderungen der Digitalisierung meistern und die Chancen optimal nutzen.

### IT SICHERHEIT

In unserer Stadtverwaltung arbeiten wir nicht nur mit materiellen, greifbaren Gegenständen, wie beispielsweise Gebäuden, Fahrzeugen oder Büromaterial, sondern vor allem auch mit Daten. Mit personenbezogenen Daten, Finanzdaten, Umweltdaten, Baudaten und Daten aus vielen weiteren Bereichen. Unsere Aufgabe ist es diese Daten zu schützen.

# E-GOVERNMENT-ARCHITEKTUR



In den letzten Jahren nehmen Cyberattacken auf Behörden zu. Auch wir waren im November 2023 vom Cyberangriff auf unser Rechenzentrum, die Südwestfalen-IT, betroffen. Die Auswirkungen waren lange spürbar für uns und anliegende Kommunen. Hacker versuchten sich Zugang zu sensiblen Daten zu verschaffen und legten mehrere IT-Systeme lahm, was unsere Arbeitsabläufe erheblich beeinträchtigte. Die Angreifer nutzten eine Sicherheitslücke, um Ransomware zu installieren, wodurch viele Daten verschlüsselt und unzugänglich wurden. Die Wiederherstellung der Systeme und Daten erwies sich als zeitaufwendig und kostspielig. Wir mussten auf manuelle Prozesse zurückgreifen, was zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen und Dienstleistungen führte.

Seitdem wurde ein umfassendes Sicherheitsaudit durchgeführt, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern. Die Attacke unterstrich die Notwendigkeit erhöhter Cybersecurity-Maßnahmen und einer besseren Vorbereitung auf mögliche Angriffe. Informationssicherheit umfasst Maßnahmen und Strategien zum Schutz von IT-Systemen, Netzwerken und Daten vor Bedrohungen, Angriffen und unbefugtem Zugriff.

Wir haben eine Verantwortung allen Bürger\*innen gegenüber, die uns jeden Tag mit ihren persönlichen Daten vertrauen. Informationssicherheit dient als Grundpfeiler für unsere Arbeit mit sensiblen Inhalten.

Momentan werden alle unsere Sicherheitsmaßnahmen eingehend überprüft, um sicher zu gehen, dass unsere IT-Infrastruktur den bundesweiten Anforderungen entspricht. Unsere Systeme sind bereits mit einer modernen Firewall ausgestattet und wir arbeiten daran, weitere Sicherheitsrisiken zu erfassen und zu minimieren. Dazu gehört unter anderem auch die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden zu Themen wie Passwortsicherheit, Phishing-Mails oder anderen Gefahren.

Wir setzen alles daran auch in Zukunft eine leistungsfähige und zuverlässige IT-Infrastruktur aufrechtzuerhalten, da sie essenziell für alle Vorhaben unserer Stadtverwaltung ist.

Cyberattacken werden niemals komplett ausgeschlossen werden können. Mit regelmäßigen Audits und Sensibilisierungsmaßnahmen können wir uns jedoch so gut es geht vor ihnen schützen und uns im Zweifelsfall einen wichtigen zeitlichen Vorsprung verschaffen.

## AUSBLICK

Wir blicken optimistisch in die Zukunft. Ja, es ist eine komplexe Baustelle, die aber zusammen nur noch halb so kompliziert zu durchfahren ist.

Wir haben alle das gleiche Ziel: eine digitale Infrastruktur, die schnelles und sicheres Bearbeiten von Vorgängen ermöglicht, datenschutzkonform und einfach zu verstehen ist. Bürger\*innen können wir eine höhere Servicequalität bieten, in dem die Abwicklung von Anfragen frustfreier und schneller vonstattengeht und für Mitarbeitende in der Verwaltung wird Sachbearbeitung wirklich effektiver.

Und auch unserer Vision einer papierarmen Verwaltung kommen wir somit ein Stück näher. Wir verfolgen das Projekt „E-Akte“ nun aktiv, damit es in Zukunft reibungslose Prozesse ohne Medienbrüche in unserer Verwaltung gibt. Wir setzen auf das Miteinander aller Kolleg\*innen und freuen uns über den Rückhalt unserer Verwaltungsspitze, der unerlässlich für die allgemeine Akzeptanz ist. Unsere Ideen und Vorstellungen zur Digitalisierung können nur umgesetzt werden, wenn alle wichtigen Akteure Hand in Hand zusammenarbeiten und miteinander kommunizieren. Digitalisierung ist kein einmaliges Projekt, sondern ein Wandel der gelebt werden will.

Wir möchten unsere Kolleg\*innen auf diesem Weg aktiv mitnehmen und begleiten. Auch wenn wir im ersten Schritt mit „mehr Arbeit“ auf alle zukommen werden und jahrelang gewohnte Verhaltensweisen sich nun verändern, hoffen wir auf Verständnis und Unterstützung. Der Personalrat als Vertretung der Belegschaft ist ebenfalls ein wichtiger Teil der digitalen Weiterentwicklung. Unser Ziel ist es, Arbeitsprozesse zu optimieren, um künftig zeitliche Mehrwerte und Entlastungen zu schaffen.

Die Bereitstellung einer funktionierenden IT-Infrastruktur ist unerlässlich für den notwendigen strukturellen Wandel in unserer Verwaltung. Dementsprechend ist der Fachbereich IT für die Digitalisierung einer der wichtigsten Personenkreise. Ohne fachlich geschulte Ansprechpersonen für IT-Themen im Rücken der Digitalisierungsstelle sind komplexe Projekte kaum lösbar.

Ebenfalls ist Datenschutz von besonderer Bedeutung, da wir mit personenbezogenen Daten arbeiten, die es zu schützen gilt. Wir können digitale Projekte nur zur Verfügung stellen, wenn alle Bürger\*innen unserem Datenschutz vertrauen.

Doch nicht nur innerhalb der Stadtverwaltung Leichlingen ist eine enge Zusammenarbeit wichtig. Auch über die Stadtgrenzen hinaus in den Rheinisch-Bergischen Kreis teilen die Kommunen die Digitalisierungsbemühungen und stehen vor ähnlichen Aufgaben. Aufgrund dessen prüfen die RBK-Kom-

munen die Erstellung einer gemeinsamen und detaillierten Digitalisierungsstrategie. An diesem Projekt würde die Stadt Leichlingen sich beteiligen, um die die Digitalisierung flächendeckend zu verwirklichen und Synergieeffekte zu schaffen.

Digitalisierung ist ein Projekt, dass sich niemals ganz abschließen lässt, sondern immer weiterentwickelt wird. Dieser Strategie ist ein Projektplan angehängt, die die nächsten großen Schritte aufzeigt und kontinuierlich angepasst werden soll. Wir freuen uns zudem jederzeit über Anregungen und Ideen aus der Bürgerschaft.

Perspektivisch ist es vorstellbar eine erweiterte Smart-City-Strategie zu erstellen, die an diese Digitalisierungsstrategie anknüpft und eine Vision des digitalen Leichlingen weiterentwickelt und aktuelle Themen wie Klimaschutz mit modernen Stadtplanungsmöglichkeiten verbindet.

## Anlage zur Strategie: Projektplan

## IMPRESSUM

### **Herausgeberin**

Stadtverwaltung Leichlingen  
Am Büscherhof 1  
42799 Leichlingen  
[www.leichlingen.de](http://www.leichlingen.de)

### **Konzeption, Gestaltung und Redaktion**

**Amt für Bürgerservice & Digitalisierung**

#### **Ann-Kristin Gröne**

Telefon: 02175 992-345  
E-Mail: [ann-kristin.groene@leichlingen.de](mailto:ann-kristin.groene@leichlingen.de)

#### **Stefanie Schindler**

Telefon: 02175 992-178  
E-Mail: [stefanie.schindler@leichlingen.de](mailto:stefanie.schindler@leichlingen.de)

### **Stand**

August 2024