



Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<ul style="list-style-type: none">• Kommunen• Städte• Kreise• kreisangehörige Gemeinden
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? (<i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Bürgerinnen und Bürger• Kommunen• Verwaltungsmitarbeiter:innen



Praktische Übertragbarkeit



Welche Konzepte sind
nachnutzbar?

Im Rahmen des Projektes entstehen die folgenden
Dienstleistungen:

- Hundeanmeldung (steuerrechtliche- und ordnungsamtliche)
- Hundeabmeldung (steuerrechtliche- und ordnungsamtliche)
- Anmeldung Abfallbehälter
- Abmeldung Abfallbehälter
- Reitkennzeichen

Inhaltlich wird in dem Projekt eine Digitale Umzugsmappe umgesetzt. Bürger:innen haben die Möglichkeit eine persönliche ToDo-Liste im Umzugsfall zusammenzustellen, die individuell konfigurierbare Services enthält. Das Projekt erweitert das Portal mit dem Ziel, Aspekte der „Lebenslage Umzug“ digital verfügbar zu machen. Hierfür werden bisher nicht umgesetzte Verwaltungsdienste aus der Lebenslage Umzug in einem durchgängigen und medienbruchfreien Prozess digitalisiert. Die Hunde An- und Abmeldung (Online-Antrag mit Beteiligung des Finanzbereichs, Ordnungsbereich) mit Festlegung der Hundesteuer verbunden mit einer Schnittstelle zur Finanzsoftware und ePayment, Anmeldung/-abmeldung des Abfallbehälters ebenso mit einer Schnittstelle zur Finanzsoftware und ePayment und darüber hinaus soll die Anbindung von Kreis Dienstleistungen in dem Bürgerportal der Stadt Soest, wie das „Reitkennzeichen“, abgebildet werden.

Die Konzepte für die Umsetzung und Implementierung der Prozesse: Hundeanmeldung/-abmeldung (steuerrechtliche- und ordnungsamtliche), Anmeldung/-abmeldung Abfallbehälter und Reitkennzeichen werden zur Nachnutzung bereitgestellt.

Die Lösung sind auf dem Bürgerportal der Stadt Soest bereits lauffähig. Die Implementierung durchgängiger Online-Dienstleistungen nach dem Lebenslagenkonzept, einschließlich der Anbindung von Fachverfahren und die Integration von Online-Services aus anderen Kommunen (Kreisverwaltung: Reitkennzeichen), wird die Übertragbarkeit von Prozessen aus dem Bürgerportal der Kreisverwaltung Soest auf das Bürgerportal der Stadt Soest modellhaft erprobt.

Die Erfahrungen aus dem Projekt können als Muster für die Digitalisierung von übertragbaren Antragsprozessen dienen. Darüber hinaus sollen diese nach Projektabschluss und nach Bedarf in das Kommunalportal.NRW eingepflegt werden.



<p>Lösungsumfang (Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?)</p>	<p>sh. o.</p> <ul style="list-style-type: none">• Online-Dienste und Prozesse zur Nachnutzung• Konzepte für die Umsetzung und Implementierung der Online-Dienste• Erfahrungen der Übertragung der Online-Dienste aus Kreisverwaltung oder Kommunen dienen als Muster für die Digitalisierung von übertragbaren Antragsprozessen <p>*Es sind in jedem Fall programmiertechnische Anpassungen der Services an die örtlichen Gegebenheiten vorzunehmen.</p>
<p>Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?</p>	<p>Die Stadt Soest bietet Beratung im Rahmen von persönlichen und digitalen Austauschformaten seit Projektbeginn fortlaufend an.</p> <p>Daneben werden alle Elemente nach Projektabschluss für die Nachnutzung zur Verfügung gestellt.</p> <p>Darüber hinaus sind alle Dienste über das Bürgerportal der Stadt Soest abrufbar https://portal.soest.de. Die Integration der Online-Dienste in das Kommunalportal.NRW erfolgt dementsprechend nach Bedarf im Jahr 2022.</p> <p>*Weitere nach Absprache mit der Südwestfalen IT, Hemer</p>
<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)</p>	<p>Die Stadt Soest berät sehr eng im Rahmen von interkommunalen Austauschgesprächen.</p> <p>Darüber hinaus werden nach Abschluss des Projektes die Unterlagen u. a. auf der Webseite der Digitalen Modellregion Soest https://digital-soest.de/ zur Verfügung gestellt. Ggf. auch über weitere Plattformen wie die der KGST.</p> <p>Die Ergebnisse sind allerdings auch auf dem Serviceportal der Stadt Soest, Stadt Iserlohn und des Kreises Soest einsehbar und werden im Jahr 2022 nach Bedarf auf das Kommunalportal.NRW oder weitere Portalanbieter ausgeweitet.</p> <p>*Weitere nach Absprache mit der Südwestfalen IT, Hemer</p>



Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?

Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)	<ul style="list-style-type: none"> • Bürger-Serviceportal • Dokumentenmanagementsystem • Fachverfahren
Organisatorische Voraussetzungen (z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungsvorstand • Personalrat

Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)

Kosten der Einführung	Individuelle Anpassungskosten an die örtlichen Gegebenheiten.
Kosten des Betriebs (Angabe jährlicher Kosten)	nach Absprache mit der Südwestfalen IT, Hemer
Personalaufwand bei Einführung (Personentage und Zeitraum)	50 Personentage über 2 Jahre. Der hier genannte Personalaufwand bezieht sich auf die Gesamtprojektumsetzung.
Personalaufwand bei Betrieb (Angabe jährlicher Kosten)	10 – 20 Personentage pro Jahr
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> • örtliche Satzungen • Verwaltungsspezifische Grundlagen • Projekt- und Prozessmanagement • IT-Kenntnisse • Steuerrechtliche/ordnungsamtliche Fragestellungen
Mögliche Finanzierungsquellen	Fördermittel, Haushaltsmittel

Nutzen bei Übertragung

Direkter Nutzen / Einsparungen	Beschleunigung der Antragsbearbeitung durch die vollständige und effiziente Digitalisierung von Antragprozessen um ca. 10%. Hierdurch entsteht eine medienbruchfreie Arbeitsweise für die Verwaltungsmitarbeiter:innen und führt zudem zu einer vereinfachten Kommunikation zwischen Bürger:innen und Mitarbeiter:innen der Verwaltung. Darüber hinaus reduziert diese die Lauf- und Bearbeitungszeiten von Anträgen um ca. 15%.
--------------------------------	--



Indirekte Einsparungen	Ein vollständig digitaler Arbeitsprozess verringert die Wahrscheinlichkeit von potenziellen Rückläufen während der Antragsbearbeitung. Alle in digitaler Form erhobenen Daten liegen in der Regel in einer einheitlichen und lesbaren Form vor, wodurch Verwaltungsmitarbeiter:innen effizienter arbeiten können. Nahezu alle Anträge können so direkt bearbeitet werden.
Langfristiger Nutzen (z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)	Aufbauend auf den digitalisierten Prozessen und Arbeitsabläufen besteht nun die Möglichkeit weitere Leistungen der Lebenslage „Umgang“ zu digitalisieren z. B.: Ummeldung.
Nutzen für Stakeholder (z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)	Services sind für Bürgerinnen und Bürger sowie für weitere Stakeholder rund um die Uhr nutzbar. Die effizientere Arbeitsweise führt zu einer schnelleren Bearbeitung der Anträge für die Stakeholder.



Hinweise

Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)

Die neu entwickelten Services wurden vorrangig für das bestehende Bürgerportal entwickelt und laufen dort unter den bereits bewerteten IT- und Datenschutzumgebungen.

Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?

- Speicherung von personenbezogenen Daten

Lösungsansatz: die Bürgerinnen und Bürger müssen in die Speicherung einwilligen – ansonsten können die Anträge nicht bearbeitet werden.

Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices (*Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?*)

Neben der Nutzung der Services über ein Bürgerportal, müssen noch weitere Möglichkeiten vorhanden bleiben, um Personen, die den digitalen Service nicht nutzen wollen oder können Zugang zu gewähren. Daher werden die digitalen Services derzeit nur als Ergänzung zu den bereits bestehenden „vor Ort-Dienstleistungen“ eingesetzt.

Lessons Learned (*Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?*)

Nur auf die digitale Anmeldung zu setzen grenzt bestimmte Personengruppen aus. In den Digitalisierungsprozess müssen alle Personengruppen mit einbezogen werden. Solchen die keinen Zugang haben können diese Leistungen im Umkehrschluss auch nicht mehr nutzen. Daher muss diese Personengruppe in der Umsetzung berücksichtigt werden.



Umsetzung

Projektbestandteile

Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?

- Erstellung des Rahmenkonzeptes in einem Workshop und weiterer Feinabstimmungen
- Anpassung der digitalen Services an die örtlichen Rahmenbedingungen
- Testen der Anwendungen und Schulung der Mitarbeiter
- Öffentlichkeitsarbeit

Die Einteilung hat sich bewährt.

Zeitschiene

Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. *Zeitplan im Anhang*)

Der geplante Zeitplan wurde eingehalten. Das Arbeitspaket 5 (Zentraler Dokumentensafe) wurde aufgrund der Landesentwicklungen (Servicekonto.NRW – Postkorbfunktion) nicht umgesetzt.

(Zeitplan siehe Anhang (A1))



<p>Projektphasen und Meilensteine</p>	<p>Teilprojekt 1: Lebenslagenkonzept Meilenstein 1: Analyse des Digitalisierungspotentials - Q4.2019 Meilenstein 2: Erstellung der Lebenslage Umzug - Q4.2019</p> <p>Teilprojekt 2: Hundesteuer Meilenstein 1: Prozessanalyse und Konzepterstellung - Q4.2019 – Q3.2020 Meilenstein 2: Implementierung - Q4.2019 – Q3.2020</p> <p>Teilprojekt 3: Abfallbehälter Meilenstein 1: Prozessanalyse und Konzepterstellung - Q3.2020 Meilenstein 2: Implementierung - Q3.2020</p> <p>Teilprojekt 4: Services Kreis im städtischen Bürgerportal Meilenstein 1: Prozessanalyse und Konzepterstellung - Q4.2019 – Q1.2020 Meilenstein 2: Implementierung - Q4.2019 – Q1.2020</p> <p>Teilprojekt 5: Zentraler Dokumentensafe Meilenstein 1: Prozessanalyse und Konzepterstellung- Q2.2020 – Q3.2020 Meilenstein 2: Implementierung Q2.2020 – Q3.2020</p>
<p>Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme</p>	<p>Nachdem die Stadt Soest als Modellkommune benannt wurde, wurde die erste Projektidee zusammen mit der Südwestfalen IT entwickelt.</p>
<p>Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)</p>	
<p>Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. <i>Projektorganigramm im Anhang</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleiter • Mitarbeiter Steueramt • Software-Entwickler für Portal und Fachverfahren • Mitarbeiter Kreis
<p>Welche Rollen gibt es im Projekt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleitung • Steueramt • Entwickler • Mitarbeiter Kreis



Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement/Prozessmanagement • Softwareentwicklung • rechtliche Kenntnisse örtliche Satzungen • verwaltungsspezifische Kenntnisse
Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 VZÄ Projektmanager über gesamte Laufzeit • Mitarbeiter nach Bedarf um die Services in den Fachabteilungen zu testen (0,05 VZÄ) • Softwareentwickler nach Aufwand der Anpassung (Aufwand fällt nur beim IT-Dienstleister an und wird über Arbeitstunden im Projekt abgerechnet)
Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Es besteht nur noch Bedarf im Bereich des Steueramtes und des Kreises, da der Projektmanager nicht weiter benötigt wird.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	Verwaltungsvorstand, Personalrat, Steueramt, Organisation
Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)	Betriebsvertrag/Lizensierung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Es fand keine konventionelle Beschaffung im Rahmen des Projektes statt. Es war eine Vergabefreie Inhouse-Beauftragung bei der Stadt Soest, da diese Verbandsgemeinschaft der SIT sind.

Herausforderungen bei der Umsetzung



<p>Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Überzeugungsarbeit ist bei allen Beteiligten Akteuren zu leisten, um für die neuen digitalen Prozesse eine gewissen Akzeptanz in der Verwaltung und bei den Bürger:innen der Stadt Soest zu schaffen. Für die erfolgreiche Implementierung eines Digitalisierungsprojektes müssen alle Beteiligten von Beginn an mitgenommen werden und ein umfassendes Change-Management praktiziert werden.</p> <p>Dies erfolgte über permanente Informationsveranstaltungen, Schulungen der Mitarbeiter:innen im Umgang mit den neuen Arbeitsprozessen.</p>
<p>Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Für die Umsetzung müssen zunächst einzelne Softwarekomponenten/Softwareteile entwickelt und erprobt werden. Die im Kommunalportal eingesetzte Extension-API wurde für dieses Projekt entwickelt. Auch die Funktionalitäten des Servicekontos.NRW wurden für dieses Projekt erweitert, damit Anmeldedaten des Nutzers zwischen Portalen ausgetauscht werden können-D</p>
<p>Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Der Betrieb des Portals muss sichergestellt sein und wird nach Projektabschluss von der Stadt Soest getragen.</p>



Alternativen

Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?

In Bezug auf das vorliegende Projekt wäre keine Alternative in Frage gekommen aufgrund der Anforderungen die sich aus dem OZG ergeben, indem Kommunen Ihre Verwaltungsleistungen den Bürger:innen digital über ein Portal zur Verfügung stellen. Die digitale Umzugsmappe verschafft den Bürger:innen einen sehr guten Überblick in der Lebenslage „Umzug“ und vereinfacht die Übersicht der notwendigen Leistungen die ggf. beantragt werden müssen bei der Kommune.

Alternativ können Kommunen in NRW die zentralen OZG-Dienste die über das Land NRW zur Verfügung gestellt werden über das gewünschte Portal nutzen.

*Individuelle Online-Dienste die Kommunen entwickeln, werden hierbei nicht berücksichtigt.

Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?

Aufgrund der Anforderungen des OZG ist eine Alternative hinsichtlich des Aufrechterhaltens von analogen Prozessen nicht empfehlenswert. Vollständig digitale Prozesse können einen Mehrwert für die Verwaltung/Bürger:innen liefern. Hierfür muss jeder mitgenommen und eingebunden. Man darf sich nicht vor neuen Anforderungen verschließen.

Neben den Entwicklungen der Stadt Soest können Kommunen in NRW die zentralen OZG-Dienste die über das Land NRW zur Verfügung gestellt werden über das gewünschte Portal nutzen.

*Individuelle Online-Dienste die Kommunen entwickeln, werden hierbei nicht berücksichtigt.

Sonstiges

Anmerkungen

Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?

Es gibt keine weiteren Kommentare oder Anregungen.