



# Kompetenzzentrum Geschäftsoptimierung

Bericht 2014

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Wesentliche Entwicklungen</b>	<b>4</b>
<b>2. Projekte</b>	<b>5</b>
<b>Dezernat I – Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht</b>	<b>5</b>
1. Beihilfebearbeitung	5
2. Elektronische Melderegisterauskunft	6
3. Wahlen	7
4. Optimierung der Verwarn- und Bußgeldsachbearbeitung	9
5. „Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung	12
6. Abrechnungssoftware bei der Feuerwehr	13
7. Vergabe	14
8. Vertragsmanagement	17
9. DV-Unterstützung Großveranstaltungen	18
10. Organisationsuntersuchung Kundenzentren	20
11. Bewohnerparken	21
12. Führerschein-Anträge online	22
13. Personalkiosk	23
14. Elektronische Personalakte	25
15. Massendruck	26
16. Elektronische Bildübermittlung von Fotografinnen und Fotografen zu Passbehörden	28
17. E-Payment – Elektronische Bezahlverfahren	29
18. Aufbau eines Datenbestandes für das Vorrangnetz Schwerlasttransporte am Beispiel der Stadt Köln	30
<b>Dezernat II – Finanzen</b>	<b>31</b>
19. Hundesteuer	31
<b>Dezernat III – Wirtschaft und Liegenschaften sowie Dezernat VI – Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Verkehr</b>	<b>32</b>
20. Beitragsverwaltung beim Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster sowie dem Bauverwaltungsamt	32
<b>Dezernat IV – Bildung, Jugend und Sport</b>	<b>33</b>
21. Ablösung der Software Plan-IT beim Amt für Weiterbildung	33
22. Kinderbetreuung	34
23. Beistandschaft	35
<b>Dezernat V – Soziales, Integration und Umwelt</b>	<b>36</b>
24. Wohnungsbauförderung und –vermittlung	36
25. Umstellung AKDN-sozial auf Linux	37

<b>Dezernat VI – Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Verkehr</b>	<b>38</b>
<b>26. Unterstützung Lager- und Fuhrparkverwaltung sowie Baumkataster beim Amt für Landschaftspflege und Grünflächen</b>	<b>38</b>
<b>27. Baugenehmigungsverfahren</b>	<b>39</b>
<b>3. Interkommunale Zusammenarbeit</b>	<b>41</b>
<b>3.1. Arbeitskreis interkommunale Zusammenarbeit von NRW-Städten – Kooperationsfeld Organisationsangelegenheiten/GPO</b>	<b>41</b>
<b>3.2. Erprobungsraum Rheinland</b>	<b>42</b>
<b>4. Ausblick</b>	<b>44</b>

## 1. Wesentliche Entwicklungen

Die an die Stadtverwaltung gestellten Anforderungen verändern sich immer schneller und in vielfacher Hinsicht: Aufgaben werden komplexer, außerdem nehmen die Serviceerwartungen der Bürgerinnen und Bürger zu – insbesondere mit Blick auf eine effiziente elektronische Abwicklung ihrer Anliegen in einer zunehmend vernetzten und hochmobilen Gesellschaft.

Die Umsetzung von aktuellen Themen erfordert immer mehr ein organisationsübergreifendes Vorgehen über Abteilungen, Ämter und Dezernate hinweg sowie eine permanente Weiterentwicklung der Organisation und ihrer Geschäftsprozesse.

Die Optimierung von Geschäftsprozessen ist für die Stadtverwaltung daher seit mehreren Jahren ein Thema mit großer Bedeutung. Ziel ist es, Verwaltungsabläufe ganzheitlich zu betrachten und diese insbesondere unter Berücksichtigung verschiedener Fachkompetenzen sowie innovativer Lösungen zur Verwaltungsmodernisierung weiterzuentwickeln und zu dokumentieren.

Für eine effiziente Umsetzung sind der Erfahrungsaustausch, die Zusammenarbeit sowie die Implementierung von standardisierten Geschäftsprozessen wesentliche Bausteine. Die bisherigen Aktivitäten der Stadt Köln wurden im Jahr 2014 dabei durch den Beitritt zur Nationalen Prozessbibliothek ergänzt.

Die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, und Kölns Stadtdirektor Guido Kahlen haben auf der Computermesse Cebit in Hannover eine Kooperationsvereinbarung zur Teilhabe an der Nationalen Prozessbibliothek unterzeichnet.



In die Nationale Prozessbibliothek - als webbasiertes Prozessregister mit angegliederter "Community of Practice" für die gesamte öffentliche Verwaltung in Deutschland - können alle Prozesse (Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse) aus allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung eingestellt werden.

Mit der Nationalen Prozessbibliothek werden Informationen über Verwaltungsprozesse für die Verwaltungen in Bund, Ländern und Kommunen einfach und zentral zugänglich und der Austausch zwischen den Verwaltungsebenen wird gefördert.

Die Kooperation eröffnet die Möglichkeit, mit Hilfe der angebotenen Community-Funktionen Erfahrungen über Prozessabläufe auszutauschen, das vorhandene Prozesswissen über verschiedene Verwaltungsebenen hinweg weiterzuentwickeln und sich mit anderen Beteiligten der Nationalen Prozessbibliothek zu vernetzen.

## 2. Projekte

Im Rahmen von GPO-Projekten werden gemeinsam mit den am Prozess beteiligten Fachdienststellen, den jeweiligen Personalräten sowie gegebenenfalls mit weiteren Projektbeteiligten die Zielsetzungen und der Verbesserungsprozess erarbeitet, dokumentiert und umgesetzt. Insbesondere die Umsetzung des erarbeiteten Maßnahmenkatalogs für die Verbesserungen ist sehr zeitintensiv, so dass die Projekte zur Geschäftsprozessoptimierung häufig mittelfristig, in den meisten Fällen erst langfristig Wirkung entfalten.

Dieser Bericht schließt an den Bericht 2013 des Kompetenzzentrums Geschäftsprozessoptimierung an, den Sie im Internet unter dem Link [http://ratsinformation.stadt-koeln.de/vo0050.asp?\\_kvonr=43215&voselect=12144](http://ratsinformation.stadt-koeln.de/vo0050.asp?_kvonr=43215&voselect=12144) finden.

### Dezernat I – Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht

#### 1. Beihilfearbeitung

##### a. Projektbeschreibung

Mit der Einführung der vom Land Nordrhein-Westfalen weiterentwickelten Software BeihilfeNRWplus haben sich die Arbeitsabläufe in der Beihilfearbeitung erheblich geändert.

##### b. Ziel:

Ziel des Projektes ist die Gestaltung eines optimierten Geschäftsprozesses im Zusammenspiel mit der Implementierung der neuen Software BeihilfeNRWplus und die Feststellung einer bedarfsgerechten Personalausstattung.

##### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

#### **Das GPO-Projekt ist abgeschlossen.**

Unter Einbeziehung der Funktionalitäten der neuen Software BeihilfeNRWplus wurden die SOLL-Prozesse modelliert und Optimierungspotenziale umgesetzt. Hierdurch wurde die medienbruchfreie Bearbeitung der einzelnen Beihilfeanträge erreicht; die Vorgänge werden hierbei als elektronische Akte geführt.

Auch künftig wird an einer Weiterentwicklung der Software gearbeitet. Die avisierte Unterstützung der Beihilfearbeitung durch eine automatisierte Regelwerksprüfung (Gebührenordnungen für Ärzte/Psychotherapeuten/Zahnärzte, Arzneimittelklassifikation nach Pharmazentralnummer, Abrechnungsregeln für Krankenhausrechnungen) steht noch aus.

Die Prüfsoftware befindet sich nach wie vor in der Entwicklungs- und Testphase in der Verantwortung des Finanzministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen. Sie wird voraussichtlich nicht vor 2016 zur Verfügung stehen.

Sobald die Software verfügbar ist, wird über die Fortsetzung des Implementierungsprojektes entschieden.

## 2. Elektronische Melderegisterauskunft

### a. Projektbeschreibung:

Über die elektronische Melderegisterauskunft sollen Dienststellen künftig schneller Meldedaten anderer NRW-Kommunen von Bürgerinnen und Bürger erhalten, gegen die finanzielle Forderungen bestehen.

Weiterhin soll durch einen Beitritt zum Vertrag „einfache Melderegisterauskünfte an Private“ zwischen dem Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister (KDN) und d-NRW kurzfristig die Möglichkeit geschaffen werden, dass Großanfrager ihre Auskünfte online erhalten.

### b. Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Prozessbeschleunigung

### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Die Umstellung des Portals „elektronische Melderegisterauskunft für Behörden“ (kurz eMAB oder Behördenauskunft) auf das „Meldeportal Behörden“ (MpB) von d-NRW wurde zum 1. Januar 2014 erfolgreich umgesetzt. Dies ermöglicht städtischen Ämtern und Dienststellen, einfache Melderegisteranfragen an sämtliche Kommunen von Nordrhein-Westfalen wesentlich leistungsfähiger über ein zentrales Internet-Portal abzuwickeln.

Stand 30. September 2014 nutzen stadtweit 693 Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter diesen Service für ihre Arbeit.

Die technische Anbindung an das Meldeportal Behörden ermöglicht einen kurzfristigen Anschluss an das Portal „zemaonline“, einem Service für die private Beauskunftung.

Die interne Abstimmung zwischen allen beteiligten Dienststellen ist abgeschlossen, so dass sich nun die Beitrittserklärung an den Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister (KDN) im Unterschriftenweg befindet.

Der Anschluss der Stadt Köln an zemaonline soll schnellstmöglich zu Beginn des Jahres 2015 erfolgen und ermöglichen, dass Großkunden wie Banken, Anwältinnen und Anwälte sowie Auskunftsdienste ihre Meldeanfragen (Größenordnung: circa 60.000 Anfragen pro Jahr) online stellen, bezahlen können und beantwortet bekommen. Hierdurch kann die manuelle Bearbeitung bei der Meldebehörde für eine große Anzahl der Meldeanfragen wegfallen.

### d. Ausblick:

Folgende Erweiterungen des Meldeportals Behörden sind derzeit durch d-NRW geplant:

- sukzessive Ausweitung des Portals auf die Meldebestände der anderen Bundesländer
- Anbindung von Fachanwendungen (des Landes) an die Melde-Datenbestände via Webschnittstelle

Die Ausweitung der erreichbaren Meldebestände auf Datenstände anderer Bundesländer wird die Ermittlungstätigkeit der Ämter und Dienststellen der Stadtverwaltung Köln erheblich unterstützen.

Ein weiteres Ziel ist es, gemeinsam mit dem KDN das Meldeportal Behörden künftig für die Einbindung in kommunale Fachanwendungen aller Art zu öffnen. Dies würde bei ortsübergreifenden Themen (Ordnungswidrigkeiten, Personenstandswesen, Kita-Platzvergabe) eine Beschränkung auf „nur“ Kölner Meldedaten obsolet machen.

Derzeit wird – auch in Zusammenarbeit mit dem KDN - geprüft, ob und wie ein Service „Meldeauskünfte an Privatpersonen“ als städtische oder landesweite Lösung wirtschaftlich eingesetzt werden kann.

e. Wirtschaftliche Effekte:

Bezogen auf das Meldeportal Behörden: bessere Einnahmemöglichkeiten aus Forderungen

Bezogen auf zemaonline: Deutliche Synergieeffekte in dem für Melderegisterauskünfte zuständigen Aufgabenbereich bei weiterhin gesicherten Einnahmen aus den Registerauskünften. Parallel erhalten die Anfragestellerinnen und Anfragesteller deutlich schneller die gewünschten Auskünfte, als dies in der Vergangenheit auf postalischem Wege möglich war.

### 3. Wahlen

a. Projektbeschreibung:

Für die Durchführung von Wahlen wurden im Rahmen eines Reviews zur Landtagswahl 2012 sowie auf Grund der Erfahrungen aus den folgenden Wahlen Optimierungspotenziale sowohl hinsichtlich Organisation und Ablauf als auch mit Blick auf eine mögliche IT-Unterstützung erkannt.

Diese Potenziale werden durch die Wahlorganisation sukzessive auf ihre Realisierungsmöglichkeiten hin geprüft und bei Machbarkeit umgesetzt.

b. Ziele

- Prüfung organisatorischer und struktureller Verfahrensoptimierungen in den Bereichen

Wahllokale

barrierefreie Wahllokale, angemessene Sitzmöbelausstattung für Wahlhelferinnen und Wahlhelfer, Optimierung der Möbellogistik

Verwaltung und Betreuung von Wahlhelferinnen und Wahlhelfern

Einrichtung einer Wahlhelferhistorie

Schulungen

Ausbau der Qualitätssicherung für Schulungsinhalte und -durchführung, Einführung eines e-Learning-Moduls

Gewinnung von Wahlhelferinnen und Wahlhelfern

durch Schaffen neuer Anreize zur Wahlhelfergewinnung wie zum Beispiel eine gezielte Werbung oder ein Ausbau der Nutzung sozialer Netzwerke; Belohnungssystem für regelmäßige Teilnahme an Schulungen

Benutzer-/Bedienerfreundlichkeit verschiedener formaler Wahlunterlagen wie

Wahlniederschrift, Wahlschein, Leitfaden erhöhen, beispielsweise durch Formatänderungen, farbliche Umgestaltung oder einfacheren Zugang zu diesen Unterlagen

#### Ausbau des Orientierungsleitsystems

Beschilderung, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Einbindung des Bürgertelefons

- Erarbeiten von Optimierungspotenzialen durch IT-Einsatz  
insbesondere Nutzung der Funktionalitäten des Votemanagers  
Einrichtung von Barcodes/QR-Codes für beschleunigte Datenerfassung  
hinsichtlich der Beantragung der Briefwahl  
Konzept zur mobilen Wahlergebniserfassung im Votemanager  
Erweiterung der Monitoring-Möglichkeiten der Ergebniserfassung im Votemanager  
Optimierungen beim Einrichten von Testwahlen, zur Reduzierung der Erstellungszeiten

#### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Die Anzahl barrierefreier Wahllokale konnte von 71 % bei der Bundestagswahl 2013 weiter auf 79 % bei der Verbundwahl 2014 (Europarats-, Kommunal- und Integrationsratswahl) erhöht werden.

Durch den Einsatz der Anwendung Votemanager wird von Wahl zu Wahl eine Wahlhelferhistorie aufgebaut.

Der Schriffführerworkshop im Rahmen der Verbundwahl hat spürbar die Qualität der Niederschriften verbessert.

Die getätigten Werbemaßnahmen zur Gewinnung von Wahlhelferinnen und Wahlhelfern waren erfolgreich. Dies dokumentiert sich insbesondere in der hohen Zahl an Wahlhelferinnen und Wahlhelfern, die ehrenamtlich und freiwillig tätig waren (zum Vergleich: Bundestagswahl 2013 rund 6.400 Wahlhelferinnen und Wahlhelfer, Verbundwahl 2014 rund 9.500 Wahlhelferinnen und Wahlhelfer).

Im Rahmen des Ausbaus des Orientierungsleitsystems wurden die Beschilderungen insbesondere der Wahllokale mit Piktogrammen (leichte Sprache) versehen.

In Abhängigkeit der rechtlichen Möglichkeiten sind die Wahlunterlagen angepasst worden. Insbesondere die Leitfäden für Wahlhelferinnen und Wahlhelfer sind inhaltlich und in ihrer Darstellung erfolgreich umgestaltet worden.

Die Anwendung Votemanager und der erstmalige Einsatz des Online-Moduls OLIVA zur Beantragung von Briefwahlunterlagen haben sich im Einsatz zur Verbundwahl 2014 bewährt:

- Hierbei wurde die Ergebnispräsentation des Votemanagers in Bezug auf die Bedienung und Darstellung deutlich optimiert. Die damit erfolgte Umstellung auf den HTML5-Standard ermöglichte zusätzlich die durchgängige Nutzung über mobile Endgeräte.
- Weiterhin wurde erstmalig das für die Stadt Köln programmierte Hochrechnungsmodul des Votemanagers erfolgreich eingesetzt.
- Für das Monitoring der Ergebniserfassung und Information über vollständig erfasste Aggregationsstufen in den Wahlbezirken sowie in den Stadtteilen und Stadtbezirken, den Pushservice für die Vertreterinnen und Vertreter der Presse, wurden Eigenentwicklungen eingesetzt, die sich im fachlichen Einsatz bewährt haben.



- Durch den Einsatz des neuen Moduls OLIVA für das Einwohnerfachverfahren MESO konnte der gesamte Prozess von der Briefwahlbeantragung bis zur Erstellung der entsprechenden Unterlagen nachhaltig verbessert werden, so dass die Bearbeitung und Zustellung der Briefwahlunterlagen deutlich beschleunigt wurde.

Diese und die folgenden technischen Optimierungen werden im Rahmen eines Arbeitskreises (AK Votemanager) des Dachverbands Kommunalen IT-Dienstleister (KDN) mit allen beteiligten Kommunen abgestimmt.

Die Wahlprozesse werden ausgehend von den Erkenntnissen der letzten Wahlen durch die Wahlorganisation kontinuierlich weiterentwickelt. Dies gilt sowohl für organisatorisch-strukturelle Optimierungen als auch für die Unterstützung mit IT.

d. Ausblick:

Im Rahmen von Arbeitsgruppen werden die Optimierungspotenziale von organisatorischen, strukturellen und informationstechnischen Lösungen anhand der von der Wahlorganisation entwickelten Roadmap auf Machbarkeit geprüft. Die Erfahrungen der zurückliegenden Verbundwahl fließen entsprechend mit ein.

Darüber hinaus sollen die Kooperationen in der Region im Rahmen eines gemeinsamen Wissenstransfers zur Wahlorganisation weiter ausgebaut werden. Auch können informationstechnische Neuerungen gemeinsam interkommunal beschafft oder begleitet werden.

Begleitend zur Vorbereitung auf die Oberbürgermeisterwahl im September 2015 werden folgende Weiterentwicklungen des Votemanagers betrieben:

- weitere Optimierung der Präsentation
- Aufnahme von Monitoring und Pushservice in die Standardfunktionalität des Votemanagers
- Vereinfachte Erstellung von Testwahlen

Bisher gibt es von Landesseite leider keine Bereitschaft, strukturelle Entlastungen für die Wahlorganisation und ehrenamtliche Wahlvorstände zu konzipieren.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Kostenreduzierung durch die gemeinsame, interkommunale Verwendung des Votemanagers und beispielsweise der angedachten e-Learning-Lösung
- Wissenstransfer
- Verfahrensbeschleunigung
- Prozesssicherheit

#### 4. Optimierung der Verwarn- und Bußgeldsachbearbeitung

a. Projektbeschreibung:

Die Verwarn- und Bußgeldbearbeitung im Amt für Öffentliche Ordnung (32) soll zusammengeführt werden. Diese Aufgabe wird bisher in zwei verschiedenen Abteilungen von 32 wahrgenommen:

- 324 - Ordnungs- und Verkehrsdienst und
- 325 - Bußgeldangelegenheiten, sonstige Ordnungswidrigkeiten.

Betrachtet wird in dem Projekt der gesamte Prozess von der Feststellung einer Ordnungswidrigkeit bis zur Zahlung eines Verwarn- beziehungsweise Bußgeldes.

b. Ziele:

- Realisierung von Einsparpotenzialen durch die Fusion
- Harmonisierung des zukünftigen Gesamtprozesses
- Analyse der Verjährungsproblematik
- Optimierung des IT-Einsatzes: Einführung der elektronischen Akte inklusive Archivierung sowie Online-Erfassungen
- Optimierung der angrenzenden Prozesse

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Auf Basis eines harmonisierten Gesamtprozesses wurde mit Verfügung 11/112/1 vom 2. Juni 2014 die bisher innerhalb von 32 an verschiedenen Stellen wahrgenommene Verwarn- und Bußgeldbearbeitung in der Abteilung 325 zusammengeführt. Im Rahmen dieser Maßnahme werden zwei bereits vakante Stellen auf der Führungsebene eingespart.

Zwingende Voraussetzung für die Umsetzung dieser organisatorischen Maßnahme ist die räumliche Zusammenführung der betroffenen Bereiche, die bisher in drei Dienstgebäuden an den Standorten Deutz, Porz und Kalk untergebracht sind. Gegenwärtig plant der Bereich Zentrale Raumorganisation (110/4) zusammen mit 32 die Unterbringung von 325 im Stadthaus (Ost). Ein entsprechender Zeit-/Maßnahmenplan wird in Kürze vorliegen.

Der entwickelte Gesamtprozess ist auch Grundlage für einen verbesserten Technikeinsatz. Die in der Verwarn- und Bußgeldbearbeitung eingesetzte IT-Software „SC-OWI“ ist zwischenzeitlich um die Funktion der **elektronischen Akte (E-Akte)** erweitert worden. Eine Testversion des Moduls wurde erfolgreich geprüft. Gegenwärtig steht noch ein abschließender Termin mit der Kölner Richterschaft aus, die nach einer Praxisvorstellung dem Einsatz dieser elektronischen Akte zustimmen müssen. Der Termin ist für das 1. Quartal 2015 anvisiert.

Im Zusammenhang mit der Nutzung der E-Akte ist es erforderlich, dass alle aus- und eingehenden Schriftstücke gescannt werden. Im Rahmen eines Piloten wird das Scannen zunächst vor Ort im Ordnungs- und Verkehrsdienst (324) wahrgenommen, um die dort gesammelten Erfahrungswerte für eine gesamtstädtische Lösung nutzen zu können. Gegenwärtig sind erste Tests erfolgt und es wurden Anpassungen vorgenommen. In Abhängigkeit von der Einführung der E-Akte wird auch die Scan-Funktion sukzessive umgesetzt.

Das Teilprojekt, das sich mit dem **Prozess „Abschleppen“** befasst, wurde Anfang des 3. Quartals 2014 erfolgreich abgeschlossen. Die bisher eingesetzte, veraltete Software wurde durch eine Neuentwicklung innerhalb von SC-OWI abgelöst. Es wurde allerdings auf weitergehende Optimierungen verzichtet, da gegenwärtig eine Neustrukturierung insbesondere des Ordnungsdienstes geplant ist. Ziel ist es, neben den Aufträgen verschiedenster Dienststellen zukünftig verstärkt Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern zeitnah zu bearbeiten. In einem gesonderten Projekt soll dieses Thema voraussichtlich ab 3. Quartal 2015 intensiver betrachtet werden.

Im Zusammenhang mit der Geschäftsprozessoptimierung in der Verwarn- und Bußgeldbearbeitung wurde die **mobile Erfassung von Ordnungswidrigkeiten** im Außendienst als ein Teilprojekt identifiziert, da mithilfe eines verbesserten

Technikeinsatzes zusätzliche Optimierungen realisiert werden können. Gegenwärtig werden ausschließlich Verkehrsordnungswidrigkeiten mit Hilfe von mobilen Datengeräten erfasst. Diese gehören zur ersten Generation von Gerätschaften dieser Art und entsprechen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik. Darüber hinaus können keine allgemeinen Ordnungswidrigkeiten online erfasst werden. Auch ist das Mitführen weiterer Geräte wie Handys oder Digitalkameras zur Beweissicherung notwendig.

Zukünftig ist statt kostenintensiver Spezialgeräte der Einsatz von Smartphones und mobilen Druckern mit entsprechender Software geplant.

Mit der Einführung einer neuen mobilen Datenerfassung wird sowohl die Ausweitung des Nutzerkreises auf den Ordnungsdienst sowie die Automatisierung der Datenübermittlung ermöglicht. Der Nutzen liegt dabei vor allem in der vollautomatisierten Datenerfassung sowie der Realisierung der folgenden Optimierungspotenziale:

- Zukunftsfähigkeit der eingesetzten Technik
- Prozessbeschleunigung
- Optimierung des Bürgerservice
- Auflösung von Medienbrüchen
- Qualitätssteigerung der Aufgabenerledigung (Nutzung von Mehrwertdiensten wie Mail, Wikis, Auskünfte aus anderen IT-Fachverfahren etc.)
- Verbesserung der Mitarbeiterorientierung

In zwei verschiedenen Arbeitsgruppen wurden deshalb die IST-Prozesse erfasst und Verbesserungsmöglichkeiten analysiert. Auf Basis des optimierten SOLL-Prozesses wurde ein Lastenheft erstellt, das sich derzeit in der internen Abstimmung befindet.

Die Bedarfsanmeldung für die Ablösung und Ausweitung der mobilen Datenerfassung im Ordnungs- und Verkehrsdienst wurde gestellt. Die Vorlage ist im Februar 2015 im Rat beschlossen worden.

#### d. Ausblick:

Die Produktivsetzung der elektronischen Akte in der Verwarn- und Bußgeldbearbeitung verzögert sich aufgrund der erforderlichen Abstimmung mit der Kölner Richterschaft auf das Frühjahr 2015. Damit verbunden ist auch eine Digitalisierung der ein- und ausgehenden Schreiben.

Die Fusion der verschiedenen Bereiche beim Amt für Öffentliche Ordnung (32), in denen Verwarn- und Bußgeldverfahren bearbeitet werden, wird wegen der notwendigen räumlichen Zusammenführung Mitte 2015 umgesetzt werden können. Zur Entlastung der betroffenen Bereiche wurden beziehungsweise werden einzelne Maßnahmen jedoch in Abstimmung mit der Personalvertretung und dem Amt für Gleichstellung von Frauen und Männern (I/1) vorgezogen.

Das Vergabeverfahren für die mobile Datenerfassung im Außendienst wird Anfang 2015 initiiert. Eine Ablösung der bestehenden Soft- und Hardwarelösung ist für das 1. Quartal 2016 vorgesehen.

Folgende weitere Optimierungen auf Basis der E-Akte werden 2015 initiiert:

- Online-Service-Dienste für Bürgerinnen und Bürger, Firmen sowie Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte
- Bereitstellung von aufgabenspezifischen, internen Zugängen zur Vorgangsbearbeitung in SC-OWI (maskenbasierte Erfassung von Vorgangsinformationen in SC-OWI)
- Mobiles Arbeiten von zu Hause für die Innendienstkräfte zur Personalgewinnung und -erhaltung

e. Wirtschaftliche Effekte:

Durch die übergreifende Betrachtung werden redundante Tätigkeiten erkannt und es kann eine angepasste IT-Unterstützung erfolgen.

## 5. „Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung

a. Projektbeschreibung:

Im Rahmen der Interkommunalen Kooperation wurde die „Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung als gemeinsame Pilotierung mit dem Rhein-Erft-Kreis am 23. Mai 2014 in den Produktivbetrieb übernommen. Ziel dieses Projektes ist es, dass Bürgerinnen und Bürger nicht nur an ihrem Wohnort ihr Fahrzeug zulassen, ummelden etc. können.

b. Ziele:

- Verbesserung des Bürgerservice: Keine Barrieren in der Lebenswirklichkeit bei Zulassungsvorgängen
- Qualitätssteigerung
- Ermöglichung der überörtlichen Bearbeitung ausgewählter Zulassungsfälle
- Erarbeitung gemeinsamer Richtlinien zur Bearbeitung von Kfz-Zulassungsfällen
- Gemeinsames Prozessverständnis

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Seit dem 23. Mai 2014 kooperieren der Rhein-Erft-Kreis und die Stadt Köln erfolgreich im Rahmen der „Erweiterten Zuständigkeit“ im Kfz-Zulassungswesen miteinander.

Zwischen dem Rhein-Erft-Kreis und der Stadt Köln findet eine in Nordrhein-Westfalen bislang einzigartige Interkommunale Kooperation im Rahmen des Projektes „Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung statt. Dieses Pilotprojekt wurde vom Rhein-Erft-Kreis und der Stadt Köln entwickelt und mit der komMIT/AKDB umgesetzt.

Die Kooperation ist ein hervorragendes Beispiel für Bürgernähe und Flexibilität, denn es zeigt, dass Aufgabenstellungen nicht an Stadt-, Kreis- oder Verwaltungsgrenzen enden. Das Serviceangebot richtet sich an Pendlerinnen und Pendler des Rhein-Erft-Kreises und der Stadt Köln (nicht an gewerbliche Zulassungsdienste und sonstige Großkunden), die damit sowohl an ihrem Wohnsitz als auch in der Nähe ihrer Arbeitsstätte zum Zeitpunkt ihrer Wahl Zulassungsangelegenheiten erledigen können.

Im Projekt wurden zunächst die notwendigen Geschäftsprozesse gemeinsam erhoben, modelliert und optimiert. Im Ergebnis sind nicht nur sämtliche

Geschäftsvorfälle zwischen den Kfz-Zulassungsstellen harmonisiert worden, sondern die erarbeitete transparente Prozessdarstellung wird künftig auch intern von den Zulassungsstellen zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwendet.

Das Kooperationsprojekt ist ein Beispiel für eine übergreifende Zusammenarbeit von Gebietskörperschaften im Erprobungsraum Rheinland. Mit der Vorbereitung wurde das Ziel verfolgt, die im Tagesgeschäft notwendigen Schritte so allgemeingültig und variabel verwendbar auszugestalten, dass das Ergebnis in Form einer Blaupause auch für andere Kommunen Anwendung finden kann.

So wurde das Projekt auch innerhalb der Initiative "Erprobungsraum Rheinland für innovative und vernetzte Verwaltung" unter dem Themenschwerpunkt "Mobile und vernetzte Verwaltung" aufgenommen und innerhalb der Region vorgestellt (siehe dazu Kapitel 3.2).

Weitere Kommunen haben im Rahmen interkommunaler Kooperationen Interesse an den erhobenen Prozessen bekundet.

d. Ausblick:

Die erfolgreich eingesetzten IT-Lösungen werden im Rahmen der Kooperation optimiert. Hierzu zählen die Automatisierung des Datenaustausches mit dem Rhein-Erft-Kreis, sowie die Erstellung eines Konzeptes zum Datenaustausch über OSCI (Online Services Computer Interface, Protokollstandard für die Datenübermittlung - für die deutsche öffentliche Verwaltung). Diese Optimierungen bilden die Grundlage für die Blaupause, die die Ausweitung des Modells auf weitere Partnerinnen und Partner darstellt.

Weitere Online-Angebote können zukünftig im Interesse des Bürger- und Unternehmensservices angepasst werden.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Durch den interkommunalen Vergleich und die gemeinsame Betrachtung kann eine Standardisierung erzielt werden und eine angepasste IT-Unterstützung erfolgen.
- Es wurde im Projekt ausdrücklich vereinbart, dass es durch die „Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung nicht zu Gebührenverschiebungen zwischen den Kooperationspartnern kommen darf. Nach Abschluss der Evaluierungsphase sind eventuelle Ausgleichs vereinbart.
- Unabhängig hiervon soll das erweiterte Angebotsspektrum der kooperierenden Zulassungsbehörden jedoch auch einer möglichen Konkurrenz durch private Zulassungsdienste entgegen wirken.

## 6. Abrechnungssoftware bei der Feuerwehr

a. Projektbeschreibung:

Die Berufsfeuerwehr Köln benötigt für die Abrechnung der Gebühren, die bei Rettungsdiensttransporten verschiedenster Arten entstehen, eine neue Abrechnungssoftware, welche die Gebührenbescheide erstellt.

b. Ziele:

- Erarbeitung eines ausschreibungsfähigen Lastenheftes
- Überleitung der Prozessergebnisse in eine Inbetriebnahme

- c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

**Das GPO-Projekt ist abgeschlossen.**

Im Rahmen einer Lastenhefterstellung wurden zunächst Prozesse beschrieben und die Ausschreibung begleitet. Bis zum 1. Quartal 2014 fanden umfangreiche Anpassungen an der ausgewählten Software statt, damit die in den Prozessen abgebildeten Abläufe weitestgehend umgesetzt werden konnten.

Durch die übergangslose Ablösung der bisherigen Software konnte ein störungsfreier Betrieb sichergestellt werden.

Die Produktivsetzung der Lösung erfolgte zum 1. April 2014.

Mit der Produktivsetzung der Lösung ist der Inbetriebnahmeprozess abgeschlossen und die Fachanwendung in die Betreuung des Fachamtes überführt worden.

## 7. Vergabe

- a. Projektbeschreibung:

Das Projekt umfasst die Betrachtung der Prozesse von der Bedarfsentstehung bis zur Bedarfsdeckung bei Bauleistungen und ist Bestandteil des Maßnahmenpakets zur Verfahrensbeschleunigung von VOB-Projekten (Ratsbeschluss vom 15.05.2012).

- b. Ziele:

- Prozessbeschleunigung durch elektronische Unterstützung
- Optimierung von Arbeitsschritten
- Steigerung der Transparenz
- Verlässlichere Kostenaussagen
- Verbesserungen bezüglich der Einhaltung der projektierten Verfahrensdauer

- c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

An der Umsetzung des vom Rat am 15. Mai 2012 beschlossenen Maßnahmenpakets zur Verfahrensbeschleunigung der politischen Beratung und Beschlussfassung sowie des verwaltungsinternen Maßnahmenpakets zur Beschleunigung von Baumaßnahmen wird nach wie vor gearbeitet.

- c.1. Zur Umsetzung der Maßnahmen zur Verfahrensbeschleunigung der politischen Beratung und Beschlussfassung sind Änderungen vor allem in der Zuständigkeitsordnung notwendig. Die von der Verwaltung vorbereitete Vorlage zur Änderung der Zuständigkeitsordnung wurde wegen Gesprächsbedarf der politischen Gremien zurückgezogen. Die weitere Entwicklung im Hinblick auf die Änderung der Zuständigkeitsordnung bleibt abzuwarten.
- c.2. Im Rahmen der verwaltungsinternen Optimierungen wurde die elektronische Abwicklung von Vergaben weiter eingeführt und entwickelt.
- Die elektronische Unterstützung der Vergabeprozesse wurde weitestgehend umgesetzt. Zwischenzeitlich sind 17 Dienststellen mit hohem Ausschreibungsvolumen angeschlossen.

Im Einzelnen sind dies:

- Zentrale Dienste (1000)
- Amt für Personal, Organisation und Innovation (11)
- Zusatzversorgung und Beihilfe (1100)
- Amt für Informationsverarbeitung (12)
- Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (13)
- E-Government und Online-Dienste (1300)
- Gebäudewirtschaft (26)
- Amt für öffentliche Ordnung (32)
- Amt für Weiterbildung (42)
- Stadtbibliothek (43)
- Amt für Kinder, Jugend und Familie (51)
- Sportamt (52)
- Amt für Wohnungswesen (56)
- Umwelt- und Verbraucherschutzamt (57)
- Amt für Straßen und Verkehrstechnik (66)
- Amt für Landschaftspflege und Grünflächen (67)
- Amt für Brücken und Stadtbahnbau (69).

Demnächst werden das Rechts- und Versicherungsamt (30) und die Berufsfeuerwehr (37) ebenfalls mit den ersten Projekten an den Start gehen. Teilbereiche und neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der bereits angeschlossenen Ämter werden weiterhin laufend geschult und unterstützt.

Weitere Workshop-Termine und der Anschluss der noch verbleibenden Ämter werden nach Umstellung auf die neue TEAM-Version kurzfristig erfolgen.

Um die interne Bearbeitung der Vergaben weiterzuentwickeln und den Nutzerinnen und Nutzern neue Möglichkeiten zu eröffnen, wurde bis zum Ende des Jahres 2014 auf eine neue TEAM-Version (SharePoint 2013) umgestellt.

Verbesserungen mit der neuen TEAM-Version sind zum Beispiel:

- Automatisches Erstellen von Unterordnern beim Anlegen eines neuen Projektes
- Löschrechte für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihren eigenen Projekten in der Projektvorbereitung
- Mailbenachrichtigung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in verschiedenen Stadien des Projektverlaufs
- Übersichtsseite und somit vereinfachte Bearbeitung für das Zentrale Vergabeamt (27) und das Rechnungsprüfungsamt (14)

c.3. Parallel ist an den anderen Themen des Maßnahmenprogramms gearbeitet worden:

Das im vergangenen Jahr gestartete Sonderprogramm mit speziellen Schulungsangeboten für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit Baumaßnahmen betraut sind, wurde fortgeführt.

In diesem Jahr wurden 15 Seminare entweder bereits durchgeführt oder sind fest terminiert, weitere Schulungen befinden sich in der Vorbereitung. Das Sonderprogramm soll im Jahr 2015 im Rahmen des allgemeinen Fortbildungsprogramms der Stadt Köln fortgeführt werden.

- c.4. Das ergänzend angebotene Projekt-Coaching wurde in den Pilotprojekten gestartet. Teils wurden bereits projektspezifische Workshops durchgeführt.

In den Workshops werden, moderiert und unterstützt durch einen externen Berater, unter anderem die individuellen Projektziele, die Projektstruktur, die spezifische Organisation und auch die Verantwortlichkeiten gemeinsam mit allen am jeweiligen Projekt Beteiligten erarbeitet. Dadurch sollen die Projektbeteiligten direkt zu Beginn des Projektes eine gemeinsame Zieldefinition mit Blick auf Qualitäten, Termine und Kosten erstellen.

- c.5. Aufgrund der Überschneidungen zum Projekt „Organisatorische Betrachtung Gebäudewirtschaft (26)“ wurde der Handlungsleitfaden für das Management von Bauprojekten zunächst zurückgestellt. Die im Rahmen des Projektes entwickelten Prozessveränderungen werden jetzt eingearbeitet.

- c.6. Zur Verbesserung der Informationsmöglichkeiten für Mitglieder der politischen Gremien wurde eine Informationsplattform entwickelt, auf welcher die Meilensteine der beschlossenen Bauprojekte abgebildet und gleichzeitig zeitnah Informationen zu den Projekten angeboten werden.

Inzwischen sind alle Projekte, welche die Gebäudewirtschaft bearbeitet, sowohl für die Politik als auch die Bürgerinnen und Bürger (je nach der Einstellung der Zugriffsberechtigungen) im Intranet beziehungsweise Internet im Zugriff. Im Internet ist dies mittels einer interaktiven Stadtkarte möglich (Link: <http://www.stadt-koeln.de/politik-und-verwaltung/gebaeudewirtschaft/bau-projekte/>).

Bei allen Projekten, denen ein Beschluss zugrunde liegt und die somit im Ratsinformationssystem Session eingetragen sind, ist es unmittelbar von Session aus möglich, auf das spezifische Projektdatenblatt zuzugreifen.

Auch die Projektdatenblätter selbst wurden weiterentwickelt. Bei allen Projekten, die Neubauten, Erweiterungsbauten und ähnliches betreffen, werden künftig Projektbeschreibungen als zusätzliche Informationsquelle in das Projektdatenblatt eingebunden. Bei einem Teil der Projekte ist dies bereits umgesetzt.

Das Projekt „elektronische Vergabe“ ist ein Projekt des Erprobungsraums Rheinland für innovative und vernetzte Verwaltung“ im Schwerpunktthema „Mobile und Vernetzte Verwaltung“ (siehe dazu Kapitel 3.2).

- d. Ausblick:

Die elektronische Unterstützung der Vergabeprozesse wird sukzessive auf die gesamte Stadtverwaltung ausgeweitet.

Weiterhin soll der Bedarfsprüfungsprozess in das Verfahren zur elektronischen Abwicklung der Vergabeprozesse integriert werden. Derzeit wird ein automatisierter, dem Vergabeprozess vorgelagerter Workflow zur Bedarfsprüfung entwickelt. Ein Pilotprojekt soll zeitnah gestartet werden.



## e. Wirtschaftliche Effekte:

- Optimierung der Schnittstellen zwischen den Fachämtern und dem Zentralen Vergabeamt (27) sowie dem Rechnungsprüfungsamt (14)
- Verbesserung der Transparenz und der Kommunikation
- Sicherung der Antikorruptionsziele
- Erhebliche Reduzierung der Wegezeiten
- Dauerhafte erhebliche Kostenersparnis durch den Wegfall von Druck- und Papier- sowie Portokosten

## 8. Vertragsmanagement

## a. Projektbeschreibung:

Das Vertragsmanagement umfasst alle planerischen und organisatorischen Tätigkeiten beziehungsweise Teilprozesse im Zusammenhang mit einem Vertrag: von der Planung über die Verhandlung, den Abschluss, die Durchführung, das Controlling bis hin zu seiner Archivierung.

Ziel ist insbesondere ein umfassender und stets aktueller Überblick über die stadtweit bestehenden Vertragswerke sowie über die vertragsrelevanten Termine und Fristen.

## b. Ziele:

- Optimierung Risikomanagement
- Prozessbeschleunigung und -optimierung
- Steigerung der Transparenz
- Optimierung Berichtswesen und Bilanzerstellung

## c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Die 2014 in mehreren Testphasen erprobte Lösung zum Vertragsmanagement wurde iterativ auf Basis der Testergebnisse optimiert und ein gesamtstädtisch nutzbares, einheitliches Vertragsmanagement entwickelt. Begleitet wurde die Entwicklung durch eine Prozessbetrachtung sowie eine organisationsübergreifend breit aufgestellte fachliche Arbeitsgruppe. Die organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen wurden erörtert und darauf basierend ein Regelwerk für die zu erfassenden Verträge entwickelt und abschließend entschieden.

Zudem wurde für die Lösung neben dem technischen und organisatorischen Einführungskonzept ein Schulungskonzept entwickelt.

Parallel konnten durch sehr erfolgreiche Gespräche mit der Herstellerfirma der Basislösung zum Vertragsmanagement für die Stadt Köln sehr attraktive Lizenzkonditionen ausgehandelt werden, so dass die zum Projektstart prognostizierten Einführungskosten für den angestrebten gesamtstädtischen Einsatz der Lösung erheblich gesenkt werden können.

Die Entwicklungen zum Projekt/zur Lösung Vertragsmanagement wurden in 2014 sowohl dem Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken (IuK) als auch dem Rechnungsprüfungsausschuss vorgestellt und dort jeweils wohlwollend zur Kenntnis genommen.

## d. Ausblick:

Geplant ist, im 1. Quartal 2015 einen Stadtvorstandsbeschluss zur gesamtstädtischen Einführung des Vertragsmanagements herbeizuführen. In den Jahren 2015 und 2016 erfolgt dann sukzessive die Einführung der Lösung in allen Dienststellen der Stadt Köln.

## e. Wirtschaftliche Effekte:

- Erhebliche Aufwandsminimierung im Vertragshandling
- Verbesserte Dokumentation
- Minimierung von Prozessrisiken und Schadensersatz
- Reduzierung von Druck- und Lagerkosten

## 9. DV-Unterstützung Großveranstaltungen

## a. Projektbeschreibung:

Die Stadt Köln ist zuständig für die Genehmigung von Großveranstaltungen auf öffentlichem Straßenland sowie öffentlichen Sport- und Grünflächen. Innerhalb der Stadtverwaltung sind dabei unterschiedliche Dienststellen für die Genehmigung zuständig. Im Rahmen des Genehmigungsverfahrens werden neben innerstädtischen Dienststellen weitere öffentliche und private Stellen beteiligt.

Generell bedürfen Großveranstaltungen und Großereignisse eines hohen Koordinations- und Beteiligungsaufwands. Gleichzeitig sind die Großereignisse aufgrund des heutigen Freizeitverhaltens der Besucherinnen und Besucher anfälliger für Störungen (zum Beispiel durch höhere Zuschauerzahlen).

Daher sind auch die Sicherheitsanforderungen an Veranstaltungen gestiegen und bedürfen der gemeinsamen Anstrengung von öffentlichen und privaten Stellen, um für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen reibungslosen und möglichst gefahrlosen Ablauf der Veranstaltung sicher zu stellen. Um alle Beteiligten auf den gleichen Informationsstand zu bringen und zeitnah handlungsfähig zu machen sowie die getroffenen Maßnahmen revisionssicher zu dokumentieren, sollen mit Hilfe einer IT-unterstützten Lösung die grundsätzlich vier Phasen eines solchen Ereignisses abgewickelt, bearbeitet und ausgetauscht werden:

Beantragung, Genehmigung, Durchführung, Nachbereitung

## b. Ziele:

- Risikominimierung für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer beziehungsweise die Besucherinnen und Besucher durch Festlegung einzuhaltender Mindeststandards bei der Genehmigung von Großveranstaltungen
- Prozessbeschleunigung
- Steigerung der Transparenz
- Revisionssicherheit der bei der Genehmigung zugrunde liegenden Genehmigungsvoraussetzungen und Sicherheitsanforderungen
- Einführung von standardisierten Abläufen/Prozessen, soweit veranstaltungsbezogen möglich

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Um die Anforderungen an eine solche unterstützende IT zu ermitteln, wurden auf Basis einer IST-Prozessaufnahme sowohl die notwendigen Verfahrensschritte als auch die beteiligten Akteure erfasst. Aufgrund der Verschiedenartigkeit der stattfindenden Veranstaltungen konnte dabei nur ein allgemeingültiger – notgedrungen gröberer – Prozessablauf dargestellt werden, der je nach einzelner Veranstaltung individuelle Anpassungen erfahren muss.

Dementsprechend ist auch ein im Rahmen eines Fachverfahrens gegebenenfalls zu implementierender Workflow flexibel auszugestalten. Die IT-Lösung soll die entsprechende Unterstützung nicht nur in administrativen Funktionalitäten sondern auch in Bezug auf geografische Informationen enthalten.

Es wurden durch die bei Genehmigungsprozessen in erster Linie beteiligten Dienststellen diverse Lösungen und Ansätze anderer Kommunen und Anbieter gesichtet und bewertet. Lediglich die Eigenentwicklung der Stadt Duisburg (DU-IT) auf einer auch bei der Stadt Köln genutzten Technologie (SharePoint) scheint den Anforderungen nahe zu kommen.

Aktuell laufen die Verhandlungen zwischen DU-IT und dem Amt für Informationsverarbeitung (12) unter Beteiligung der Fachdienststellen für eine testweise Nutzung (Erprobung) der Duisburger Lösung.

Das Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein Westfalen hat 2012 einen Orientierungsrahmen für Großveranstaltungen<sup>1</sup> erstellt, in dem unter anderem die Einrichtung einer zentralen Ansprechpartnerin oder eines zentralen Ansprechpartners für Großveranstaltungen empfohlen wird.

Die Stadt Köln setzt die Empfehlung um und hat im März 2014 die Aufgabe des „Zentralen Ansprechpartners für die Genehmigung von Großveranstaltungen“ auf das Amt für Öffentliche Ordnung (32), Abteilung 327 – Nutzung öffentlicher Flächen übertragen. Inwieweit die Einrichtung dieses zentralen Ansprechpartners Auswirkungen auf die vorhandenen Prozesse haben wird, werden die zukünftigen Erfahrungen zeigen.

Im Rahmen der durchgeführten Prozessaufnahme wurden auch Optimierungsvorschläge für die Arbeitsabläufe entwickelt, die in einem Abschlussbericht aufgeführt werden.

d. Ausblick:

Die Duisburger Lösung soll für eine Testphase von circa einem halben Jahr durch die Fachdienststellen genutzt werden, um anschließend über einen weiteren dauerhaften Einsatz zu entscheiden.

Bei positivem Ergebnis dieses Tests sollen Überlegungen hinsichtlich einer gemeinsamen Weiterentwicklung zwischen Köln und Duisburg und gegebenenfalls einer Vermarktung innerhalb zum Beispiel des KDN folgen.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Minimierung des Abstimmungsaufwands durch Schaffung einer gemeinsamen Informationsplattform

---

<sup>1</sup> Link Orientierungsrahmen:

[http://m.mik.nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Dokumente/Themen\\_und\\_Aufgaben/Schutz\\_und\\_Sicherheit/sicherheitgrossveranstaltungen/Orientierungsrahmen\\_2\\_.pdf](http://m.mik.nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Dokumente/Themen_und_Aufgaben/Schutz_und_Sicherheit/sicherheitgrossveranstaltungen/Orientierungsrahmen_2_.pdf)

- Bereitstellung aller zur Verfügung stehenden Informationen aus den verschiedenen Fachverfahren und damit Vermeidung von Doppelarbeiten
- Prozessbeschleunigung durch durchgängige Nutzung elektronischer Kommunikationsmittel
- Verbesserung der Dokumentation und Nachvollziehbarkeit

## 10. Organisationsuntersuchung Kundenzentren

### a. Projektbeschreibung:

In den neun Kundenzentren, die in den jeweiligen Stadtbezirken untergebracht sind, bietet die Stadt Köln ihren Bürgerinnen und Bürgern von der Auskunftserteilung über Beratungsleistungen bis zur Erbringung von Melde-, Pass- oder Führerscheinangelegenheiten sowie zur Ausstellung von Bewohner- und Handwerkerparkausweisen eine umfangreiche Produktpalette an.

Im Interesse des Bürgerservices und aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten werden die Prozesse in den Meldehallen auf Optimierungsmöglichkeiten hin untersucht. Es wird eine einheitliche Vorgehensweise in allen Kundenzentren angestrebt. Außerdem ist eine bedarfsgerechte Stellenausstattung für die Wahrnehmung der Aufgaben auch mit Blick auf neue Aufgaben (zum Beispiel der neue Personalausweis und der elektronische Aufenthaltstitel für ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger) sicherzustellen.

### b. Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Prozessbeschleunigung
- Verbesserung des Bürgerservice

jeweils unter besonderer Berücksichtigung von E-Government-Potenzialen, des E-Government-Gesetzes des Bundes und des in diesem Jahr erwarteten E-Government-Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen.

- fortschreibungsfähige Stellenbemessung und Stellenbewertung

### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Als Ergebnis der mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Leitungen der Kundenzentren durchgeführten Info-Märkte, in denen im Arbeitsalltag auftretende Problemfelder und mögliche Lösungsansätze erarbeitet wurden, konnten diverse Verbesserungen angestoßen werden (unter anderem Konzept Standardmöblierung, Schulungskonzept, Neuausschreibung von EC-Cash-Geräten).

Für die Kundenzentren wurde eine neue und durchlässigere Bewertungsstruktur festgelegt. Diese hat das Ziel, bessere Aufstiegschancen innerhalb der Kundenzentren zu schaffen und die Fluktuation durch Abwanderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verringern. Gleichzeitig wurde mit einer klar definierten Aufgabenstruktur mehr Transparenz und damit mehr Gerechtigkeit geschaffen.

Den Personalengpässen im Aufgabenbereich wurde mit umfangreichen Zuweisungen von Prüfungsabsolventen aus dem Doppelqualifizierungslehrgang Verwaltungsfachangestellte oder Verwaltungsfachangestellter in Kombination mit

Kauffrau oder Kaufmann für Bürokommunikation sowie mit Prüfungsabsolventen des mittleren Verwaltungsdienstes begegnet.

Im Zuge der SOLL-Konzeptionierung für die Kundenzentren wurden für nahezu alle Produktbereiche Online-Potenziale ermittelt, deren Umsetzung in Abhängigkeit von den erwarteten positiven Effekten und der derzeitigen technischen beziehungsweise rechtlichen Realisierbarkeit in Teilprojekten prioritär weiterverfolgt wird. Vor diesem Hintergrund werden zunächst die Themen „Bewohnerparkausweis“ und „Führerscheinwesen Online (hier: Umstellung Fahrerlaubnis)“ angegangen.

d. Ausblick:

Die Aufstellung einer fortschreibungsfähigen Stellenbemessung soll in Kürze abgeschlossen werden.

Zur Stärkung des Bürgerservice wird der Gedanke des Lebenslagenprinzips bei der Überprüfung und Festlegung der Schnittstellen zu angrenzenden Aufgabenbereichen (zum Beispiel Kfz-Zulassung, Standesamt) weiterverfolgt.

Die sich aus der SOLL-Konzeptionierung ergebenden Optimierungsansätze werden weiterverfolgt.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Ausweitung der online gestützten Angebote im Interesse der Bürgerschaft
- Verbesserung des Antragsverfahrens durch IT-Unterstützung
- Reduzierung von Warte- und Bearbeitungszeiten durch optimierte Prozessabläufe im Interesse der Bürgerschaft

## 11. Bewohnerparken

a. Projektbeschreibung:

Installation einer Web-basierten Anwendung „Bewohnerparken“, die sowohl den Online-Antrag für einen Bewohnerparkausweis von zu Hause aus erlaubt, als auch alternativ die Antragsbearbeitung in den Kundenzentren bei persönlicher Vorsprache der Kundin beziehungsweise des Kunden ermöglicht.

b. Ziele:

- Ausschöpfung des E-Government-Potenzials
- Verbesserung des Bürgerservice
- Prozessbeschleunigung
- Personal- und Sachkostenreduzierung

c. Projektentwicklung:

**Es handelt sich um ein neues Projekt.**

Jährlich beantragen über 45.000 Bürgerinnen und Bürger bei der Stadt Köln einen Bewohnerparkausweis (Neuanträge und Verlängerungen). Vor dem Hintergrund der aktuellen Neuausweisung weiterer Bewohnerparkgebiete ist mit zunehmenden Antragszahlen zu rechnen. Bewohnerparkausweise werden in den Kundenzentren ausgestellt.

Im Zuge der Organisationsuntersuchung „Kundenzentren“ hat sich das Produkt „Bewohnerparkausweis“ - auch aufgrund geringer rechtlicher Beschränkungen - als besonders geeignet für ein Online-Angebot herauskristallisiert.

Unter Beteiligung der betroffenen Dienststellen wurden das entwickelte SOLL-Konzept mit integrierter Print@Home-Lösung (Bürgerinnen und Bürger können ihren Ausweis bequem zu Hause ausdrucken) vorgestellt und die wesentlichen Anforderungskriterien definiert.

Es erfolgt eine Weiterentwicklung bei Realisierung des Projektes „mobile Erfassung von Ordnungswidrigkeiten“ Anfang 2016 (vergleiche Punkt 4. c).

d. Ausblick:

Die Anforderungskriterien der beteiligten Dienststellen sind weiter auszuarbeiten. Auf dieser Grundlage ist die Vergabe für eine Web-Anwendung „Bewohnerparken“ umzusetzen.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Ausweitung der online gestützten Angebote
- Verbesserung des Antragsverfahrens durch IT-Unterstützung
- Reduzierung von Warte- und Bearbeitungszeiten durch optimierte Prozessabläufe

## 12. Führerschein-Anträge online

a. Projektbeschreibung:

Ausschöpfung des E-Government-Potenzials bei der Bearbeitung von Anträgen rund um das Thema „Fahrerlaubnis“

b. Ziele:

- Ausschöpfung des E-Government-Potenzials
- Verbesserung des Bürgerservice
- Prozessbeschleunigung
- Personal- und Sachkostenreduzierung

c. Projektentwicklung:

**Es handelt sich um ein neues Projekt.**

Die Bearbeitung von Anträgen rund um das Thema Fahrerlaubnis (Erstantrag Führerschein, Begleitetes Fahren ab 17, Befristete Fahrerlaubnis verlängern, Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung, Internationaler Führerschein, etc.) obliegt den Kundenzentren. Die Bearbeitung erfolgt im Wesentlichen über die Software „FSW“ des Herstellers prokommunal.

Im Zuge der Organisationsuntersuchung Kundenzentren hat sich der Produktbereich Fahrerlaubnis unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben und der Art der zu erstellenden Dokumente als besonders geeignet für ein Online-Angebot herauskristallisiert. Die Software „FSW“ hält ein solches Online-Modul bereit, das jedoch noch finanziert und beschafft werden muss.

Unter Beteiligung der betroffenen Dienststellen (12 - Amt für Informationsverarbeitung, 322/1 - Amt für öffentliche Ordnung, Allgemeine Straßenverkehrsangelegenheiten und den Kundenzentren) wurden zu den verschiedenen Antragsarten SOLL-Konzepte vorgestellt. Dabei wurde Einigung erzielt, zunächst den Prozess der Umstellung einer Fahrerlaubnis (= für alten grauen

oder rosa Führerschein wird neuer Kartenführerschein beantragt) zu betrachten und für dieses Produkt ein Online-Angebot zu realisieren.

d. Ausblick:

Die Anforderungskriterien für den Prozess sind mit den Beteiligten weiter auszuarbeiten. Auf dieser Grundlage ist die Online-Anwendung zu realisieren.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Ausweitung der online gestützten Angebote
- Verbesserung des Antragsverfahrens durch IT-Unterstützung
- Reduzierung von Warte- und Bearbeitungszeiten durch optimierte Prozessabläufe

### 13. Personalkiosk

a. Projektbeschreibung:

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung sollen über eine personalisierte Benutzeroberfläche unterschiedliche Funktionalitäten zur Verfügung gestellt werden. Dabei sollen sie eigene personalbezogene Daten selbst anlegen, anzeigen, ändern oder Genehmigungsprozesse starten können, beispielsweise die selbstständige Erfassung von Urlaubs-, An- und Abwesenheitszeiten. Diese Prozesse werden durch einen elektronischen Workflow unterstützt.

Das Projekt wird in mehreren Teilprojekten verwirklicht.

b. Ziele:

Am Ende des Projektes steht ein zukunftsfähiger elektronischer und personalisierter Zugang, der den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine größtmögliche Breite an aktuellen und zugänglichen Informationen bietet.

Außerdem sind Geschäftsprozesse der Personalverwaltung optimiert und weitestgehend automatisiert.

Im Rahmen des Teilprojekts „Automatisierte Zeiterfassung“ (AZE) wird die Softwarelösung Mitte 2015 eingeführt. Zunächst wird die Ablösung der bisherigen AZE-Lösung umgesetzt

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Im Rahmen des Gesamtprojektes „Personalkiosk“ wird in einem ersten Teilprojekt zunächst die AZE in dieses System (Anmeldung am PC, Erfassung und Bearbeitung der Daten in SAP) eingebunden werden, wodurch die bisherigen Erfassungsterminals entfallen können. Zeitnah zur Einführung der neuen AZE werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, Adressänderungen selbständig zu erfassen sowie zum Beispiel

- Urlaubsanträge und
- Korrekturen

über eine Weboberfläche auszufüllen und danach einen Workflow zur Genehmigung durch die Vorgesetzten anzustoßen. Dadurch können die bislang notwendigen monatlichen Ausdrucke der Buchungsübersichten, deren Versendung auf dem Postweg und die redundante manuelle Erfassung der Daten vermieden werden.

Zusätzlich sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tagesaktuell alle ihre Arbeitszeit betreffenden Informationen wie zum Beispiel die Höhe des Arbeitszeitsaldos und den Umfang des Urlaubsanspruches elektronisch abrufen können. Zurzeit werden hierfür noch monatliche Ausdrucke gefertigt, die per Hauspost über die Vorgesetzten versandt und verteilt werden müssen. Auch dieser Aufwand wird durch das neue Verfahren fast vollständig vermieden.

Am 9. September 2014 haben Herr Oberbürgermeister Roters und der Vorsitzende des Gesamtpersonalrates, Herr Dicken, die neuen Dienstvereinbarungen zur Arbeitszeiterfassung (AZE) und Gleitenden Arbeitszeit (GLAZ) unterzeichnet.

Aktuell laufen weiterhin die Arbeiten zur Schaffung der technischen Voraussetzungen für einen Testbetrieb. Dazu werden beispielsweise die verschiedenen Regelungen der An- und Abwesenheiten in der SAP-Zeitwirtschaft erfasst. Aufgrund des erheblich erweiterten Funktionsumfangs hat sich die Projektleitung für ein Update von SAP/HCM auf das Erweiterungspaket EHP 7 entschieden. Der erweiterte Funktionsumfang hat umfangreiche konzeptionelle Änderungen im Projekt erforderlich gemacht. Der konzeptionelle Aufwand und die mit dem Update technisch einhergehenden Nacharbeiten haben eine Anpassung des Zieltermins für die Produktivsetzung auf Mitte 2015 bewirkt

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Dienststellen werden über Veröffentlichungen im Intranet, in Stadt intern und durch Anschreiben informiert.

d. Ausblick:

Ab Februar 2015 werden die Tests erfolgen. Daran schließt sich eine Pilotphase ab April 2015 an. Teilnehmende sind das Amt für Personal, Organisation und Innovation, das Amt für Informationsverarbeitung, der Gesamtpersonalrat und die Gesamtschwerbehindertenvertretung.

Der Pilotphase schließt sich die zweiphasige stadtweite Einführung im Juni und Juli 2015 an.

Parallel dazu werden Schulungen für die AZE-Beauftragten angeboten sowie Informationsunterlagen für Anwenderinnen und Anwender bereitgestellt.

Für das Frühjahr 2015 sind zudem Roadshows vorgesehen, bei denen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein persönliches Bild des Personalkiosks mit der neuen Arbeitszeiterfassung machen können.

Darüber hinaus werden derzeit weitere Teilprojekte auf ihre Realisierbarkeit hin untersucht.

e. Wirtschaftliche Effekte:

Kostenreduzierung durch Einsparung bei Druck- und Papierkosten sowie Minimieren der bisher erforderlichen zigtausend Korrekturbuchungen, die bisher durch die AZE-Beauftragten aufgrund der entsprechenden schriftlichen Meldungen der Beschäftigten vorgenommen werden müssen.



## 14. Elektronische Personalakte

### a. Projektbeschreibung:

Im Hinblick auf eine optimierte und schnellere Gestaltung der Prozesse des Personalservice und die begrenzten Raum-Ressourcen sowie die neuen technischen Möglichkeiten sollen die Personalakten der Stadt Köln zukünftig elektronisch geführt werden. Dies erleichtert sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Personal, Organisation und Innovation (11) als auch den dezentralen Stellen die laufende Bearbeitung und bietet zudem neue Möglichkeiten für eine spätere Anbindung an den Personalkiosk.

### b. Ziele:

- eine Grundlage für Prozessbeschleunigung durch späteren Einsatz der elektronischen Vorgangsbearbeitung schaffen
- Zugriffszeiten und -möglichkeiten durch vollständig digital vorliegende Dokumente (Mehrfachzugriff, Mobiles Arbeiten, etc.) optimieren
- benötigte Raum-Ressourcen durch Scan und anschließende Vernichtung der in Papierform nicht mehr notwendigen Unterlagen minimieren
- Einheitliche Aktenstruktur durch vorgegebene Register

### c. Projektentwicklung:

#### **Es handelt sich um ein neues Projekt.**

Im Mai 2014 wurde die Kick Off-Veranstaltung durchgeführt, in der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Personalservice (113) sowie der Gesamtpersonalrat über das Projekt und die Projektstruktur informiert wurden. Darüber hinaus wurde durch das Amt für Informationsverarbeitung (12) eine mögliche technische Lösung vorgestellt.

In Arbeitsgruppen wurde danach eine Standard-Registerstruktur sowie ein Berechtigungskonzept für die elektronische Personalakte erstellt. Außerdem wurde ein technischer Prototyp umgesetzt.

Bis Ende des Jahres 2014 wird auf der Grundlage von optimierten Abläufen und den bisherigen Erfahrungen im Umgang mit dem Prototypen ein SOLL-Konzept zur endgültigen Umsetzung erstellt.

### d. Ausblick:

Anfang des Jahres 2015 wird die elektronische Personalakte technisch umgesetzt. Außerdem werden, vorbehaltlich der finanziellen Ressourcen, im Jahr 2015 als Pilot die Personalakten des Amtes für Personal, Organisation und Innovation (11) eingescannt und hieraus entsprechende elektronische Personalakten erstellt. Auf Grund der Erfahrungen aus diesem Pilotprojekt wird dann eine stadtweite Einführung konzipiert und sukzessive umgesetzt.

### e. Wirtschaftliche Effekte:

- Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten durch optimierte Prozessabläufe reduzieren
- Papier- und Druckkosten durch Einbindung elektronischer Workflows reduzieren
- Büroraumbedarf verringern

## 15. Massendruck

### a. Projektbeschreibung:

Der Massendruck der Stadt Köln umfasst eine hohe Menge turnusmäßig erzeugter Druckstücke, die nicht handschriftlich unterschrieben werden. Das Druckvolumen umfasst dabei circa 4,4 Millionen Seiten pro Jahr.

Gedruckt werden im Massendruck beispielsweise Gehaltsabrechnungen für städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Grundbesitzabgabenbescheide sowie Anhörungen im Rahmen von Bußgeldverfahren. Die Druckdaten werden vorher durch die Fachanwendung DocBridge Pilot aufbereitet.

Die Druckstücke werden aus 18 Fachverfahren erstellt, wie beispielsweise dem Fachverfahren für die Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten, SC-OWI, das beim Amt für öffentliche Ordnung eingesetzt ist. Aktuell werden die Druckstücke an drei Standorten gefertigt:

- in Siegburg beim Zweckverband civitec,
- in Deutz bei den Zentralen Diensten (1000) und
- in Chorweiler im Rechenzentrum für das Kassen- und Steueramt (21).

Die Dokumente in Siegburg werden derzeit auf DIN A3-Endlospapier ausgedruckt, das von jeder Dienststelle als Vordruck separat beschafft wird. Zukünftig soll der Druck jedoch beidseitig auf DIN A4-Einzelblättern erfolgen, welche in einheitlichem Format durch die Zentralen Dienste beschafft werden.

Da der letzte verfügbare Großrechner BS2000 voraussichtlich 2016 außer Betrieb genommen wird, bietet sich für die alten Verfahren gleichzeitig eine Umstellung der bisherigen Druckformate auf ein zukunftsfähiges Format wie PCL oder PDF an.

Geplant ist insgesamt die Neuausrichtung des Themas Massendruck und der dazu gehörenden Dienstleistungen:

- Massendruck – gegebenenfalls in Farbe,
- Bereitstellung von Papier und einheitlichen Vordrucken (Beschaffung durch eine zentrale Stelle),
- Kuvertierung der Druckstücke,
- Portooptimierung,
- Frankierung der Druckstücke und
- Versand der Druckstücke.

In dem Projekt werden zunächst die bisherigen Verfahren betrachtet und danach neue Verfahren in den Massendruck überführt.

### b. Ziele:

- Ziel ist eine zukunftsfähige und wirtschaftliche Lösung für den städtischen Massendruck
- Transparenz durch Schnittstellenbeschreibungen
- Vermeiden von Druckausgaben durch Nutzung alternativer Lösungsansätze wie webbasierte Darstellungsformen

### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Nach Umstellung des Drucks der Sozialhilfebescheide inklusive der Einkommenserklärungen aus der neuen AKDN-sozial-Lösung (siehe

Projektbeschreibung 25 „Umstellung AKDN-sozial auf Linux“, Seite 37) im letzten Jahr beziehungsweise werden bis Ende 2014 sukzessive die verbleibenden Fachverfahren im Detail betrachtet, bewertet und umgestellt.

So wurden beispielsweise die Grundbesitzabgabenbescheide Anfang des Jahres 2014 erfolgreich in Köln gedruckt und versandt. Hierdurch konnten – etwa durch den Wegfall der bisher hierfür erforderlichen Fahrten zwischen Köln und Siegburg – Prozessoptimierungen erreicht werden.

Auch die Anschreiben an Bürgerinnen und Bürger im Rahmen des Bewohnerparkens konnten während der Umstellung optimiert werden. Bisher wurde eine aufwendig zu bedienende Anwendung zur Erstellung der Anschreiben genutzt. Diese konnte abgelöst werden durch eine Vorlage auf Basis von Microsoft Word, die die Nutzerin oder der Nutzer in der Fachdienststelle einfach selber anpassen kann – auch für zukünftige Einsatzszenarien des Bewohnerparkens.

In einem Teilprojekt wurde außerdem die Umstellung auf die neuen SEPA-Überweisungsvordrucke begleitet. Hierdurch waren Anpassungen im Druckbild und damit in den eingesetzten Fachverfahren erforderlich. Hierbei konnte in Abstimmung mit den betroffenen Dienststellen die Nutzung eines einheitlichen SEPA-Überweisungsvordruckes erreicht werden, der zukünftig stadtweit durch die Zentralen Diensten (1000) beschafft wird.

Wegen des besonderen Bedarfs von Drucken aus dem Fachverfahren SC-OWI wurde für das Amt für öffentliche Ordnung (32) eine Lösung für die Dokumente entwickelt, die aktuell noch auf den Arbeitsplatzrechnern gedruckt werden. Auf Basis einer Blaupause für das Layout werden die einzelnen Druckstücke sukzessive in den Massendruck überführt.

d. Ausblick:

Nach der Überführung der derzeit in Siegburg gedruckten Fachverfahren in eine dauerhafte Gesamtlösung soll diese im Jahr 2015 im Hinblick auf eine zukunftsfähige Outputmanagement-Lösung weiterentwickelt werden.

Dabei steht insbesondere eine Verlagerung von Arbeitsplatzdrucken in den Massendruck beziehungsweise in alternative Ausgangskanäle unter Berücksichtigung rechtlicher Rahmenbedingungen im Fokus.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Kostenreduzierungen etwa durch Portooptimierungen, die aus Adressbündelungen oder Sortierung nach Postleitzahlen resultieren oder durch den Duplexdruck
- Wegfall von Transportfahrten durch eine zentrale Druck- und Kuvertierstelle
- Prozessbeschleunigung durch effizientere Abläufe, etwa durch die elektronische Übermittlung der Einlieferungslisten an die Post

## 16. Elektronische Bildübermittlung von Fotografinnen und Fotografen zu Passbehörden

### a. Projektbeschreibung:

Das Projekt „elektronische Bildübermittlung per De-Mail“ umfasst die medienbruchfreie Übertragung des biometrischen Lichtbildes an die Ausweisbehörden. Im Rahmen des Gesamtprojektes wurde zum 1. Oktober 2014 der Zugang für eine rechtsverbindliche Kommunikation mit der Stadtverwaltung per De-Mail eröffnet.

### b. Ziel:

- Medienbruchfreie Verarbeitung des Lichtbildes
- Verbesserung des Bürgerservice

### c. Projektentwicklung:

#### **Es handelt sich um ein neues Projekt.**

Mit dem novellierten Personalausweisgesetz und der dazugehörigen Verordnung wurde erstmals der rechtliche Rahmen geschaffen, das Lichtbild der Antragstellerin oder des Antragstellers elektronisch (verschlüsselt und signiert) von einem Dritten medienbruchfrei in das digitale Antragsverfahren einzubinden und somit in den Passbehörden den Antragsprozess zu verkürzen.

Voraussetzung hierfür ist die Verankerung einer verschlüsselten und signierten Übermittlung des Lichtbildes in einer noch zu erstellenden technischen Richtlinie des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). In enger Zusammenarbeit mit den Beteiligten am digitalen Antragsverfahren für hoheitliche Dokumente sowie Vertreterinnen und Vertretern von Fotografen, Fotofachhändlern und Fotoautomatenherstellern wurde vom BSI eine Studie zur elektronischen Bildübermittlung an Pass- und Personalausweisbehörden erstellt.

Auf Basis dieser Studie hat das BSI in Zusammenarbeit mit den oben genannten Beteiligten, den großen Fachverfahrensherstellern für das Einwohnermeldewesen sowie den De-Mail-Anbietern unter Laborbedingungen einen Prozessablauf erarbeitet. Im März 2014 startete das Pilotprojekt mit der Stadt Göttingen. Seit dem 2. Mai 2014 nimmt die Stadt Köln teil. 2,25 % der Bilder für den neuen Personalausweis werden elektronisch an die Stadt Köln übermittelt.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik hat das Pilotprojekt bis zum 31. Oktober 2014 verlängert und die Projektdokumentation veröffentlicht. Die hierzu eigens geänderte Technische Richtlinie wurde zum 1. November 2014 veröffentlicht. Nach Rücksprache mit dem BSI haben die beteiligten Kommunen bis zum Jahresende Zeit die elektronische Bildübermittlung in den Dauerbetrieb zu überführen.

### d. Ausblick:

Das Pilotprojekt hat die Erwartung aller Beteiligter übertroffen; aktuell werden die Voraussetzungen für einen Dauerbetrieb realisiert.

### e. Wirtschaftliche Effekte:

- Prozessbeschleunigung durch Verkürzung der Antragsprozesse
- Qualitativ verbesserte Portraitbilder auf den Dokumenten im Interesse der Bürgerinnen und Bürger

## 17. E-Payment – Elektronische Bezahlverfahren

### a. Projektbeschreibung:

Viele Dienstleistungen, die den Kundinnen und Kunden der öffentlichen Verwaltung angeboten werden, sind gebührenpflichtig. Werden diese Leistungen im Rahmen von E-Government im Internet zur Verfügung gestellt, so müssen auch geeignete Zahlungsverfahren bereitgestellt werden.

Die Einführung von E-Payment als Synonym für alle Systeme und Verfahren, um auf elektronischem Wege zu zahlen, ist hier ein unverzichtbarer Baustein für den bedarfsgesteuerten Ausbau der Online-Dienste bei der Stadt Köln.

### b. Ziele:

- Medienbruchfreie Verarbeitung und damit effiziente elektronische Abwicklung der Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern
- Verbesserung des Bürgerservice durch Erreichbarkeit der Stadtverwaltung unabhängig von Öffnungszeiten – angepasst an die Lebenswirklichkeit der Bürgerschaft

### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Ziel des Projektes war und ist die Einführung einer elektronischen Bezahlkomponente, die als Basis-Modul in alle von der Stadt Köln betriebenen Online-Geschäftsprozesse integriert werden kann.

Der Dachverband der Kommunalen IT Dienstleister (KDN) ist aktuell der Entwicklergemeinschaft der ePayBL (der E-Payment-Lösung und Eigenentwicklung des Bundes und der Länder Nordrhein-Westfalen, Brandenburg und Sachsen) beigetreten und wird für die Kommunen in Nordrhein-Westfalen über Rechenzentren der Mitglieder diese ePayment Lösung betreiben und anbieten.

Die Stadt Köln wird einer der Anbieterinnen sein.

Das Amt für Informationsverarbeitung (12) treibt die Inbetriebnahme von ePayBL mit Hochdruck voran. Im Rahmen der internetbasierten KFZ-Zulassung (iKFZ) erfolgt auch die Produktivsetzung der ePayBL.

Die Installation des ePayBL Produktiv-, Integrations- und Testsystems ist am 12. November 2014 erfolgt und bildet die Basis für die Anbindung des Verfahrens iKFZ als Pilot-Mandant.

Grundsätzlich sollen den Bürgerinnen und Bürgern möglichst viele Zahlungsarten zur Verfügung gestellt werden, um ihnen einen größtmöglichen Service zu bieten. In ePayBL ist zum Beispiel derzeit neben Kreditkartenzahlungen und Giropay auch die Anbindung von PayPal möglich. Als Ersatz für die bisherige Lastschrift wurde die SEPA-Lastschrift integriert. Bezahlen gegen Rechnung ist technisch ebenfalls möglich.

Die Stadt Köln wird im ersten Schritt die Zahlarten Kreditkartenzahlung und Giropay anbieten.

Neben den technischen Fragestellungen gilt das Hauptaugenmerk in dieser Phase der Frage der Weitergabe der anfallenden Entgelte für die Nutzung der diversen Zahlungsmittel.

## d. Ausblick:

Ziel war die Umsetzung einer elektronischen Bezahlkomponente für das Projekt iKFZ im Echtbetrieb Anfang 2015. Weitere Online-Services werden schrittweise an die ePayBL angebunden.

Der Online-Bezahlprozess wird vollständig automatisiert und medienbruchfrei in die Finanzprozesse der Kämmerei (20) und des Kassen- und Steueramtes (21) integriert.

## e. Wirtschaftliche Effekte:

- Prozessbeschleunigung für zusätzliche Serviceangebote im Internet

## 18. Aufbau eines Datenbestandes für das Vorrangnetz Schwerlasttransporte am Beispiel der Stadt Köln

## a. Projektbeschreibung:

Das Projekt Aufbau eines Datenbestandes für das Vorrangnetz Schwerlasttransporte am Beispiel der Stadt Köln dient der IT-technischen Unterstützung und Optimierung des städtischen Genehmigungsprozesses von Großraum- und Schwertransporten. Dieses Projekt ist aus dem Projekt „Großraum- und Schwertransporte“ des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (MBWSV) hervorgegangen. Im Rahmen der Arbeiten der Projektgruppe des Landes wurden in einer Unterarbeitsgruppe „Open Data und Schwerlastnavigation“ (UAG 2) die Grundlagen für die IT-technische Infrastruktur erarbeitet. Die dort gewonnenen Erkenntnisse sind im September 2014 in einem Projektbericht an das MBWSV zur weiteren Diskussion übermittelt worden. Konsequenzen werden im 1. Quartal 2015 vom Ministerium vorgestellt.

Parallel zum Projektbericht werden die weiteren Optimierungsmöglichkeiten des Genehmigungsverfahrens sowie der Bereitstellung der Fachdatenbestände regional und insbesondere mit der Debatte um Konsequenzen aus der sanierungsbedürftigen Infrastruktur diskutiert.

## b. Ziele:

- Optimierung des stadtinternen Genehmigungsprozesses
- Sammlung und elektronische Bereitstellung der relevanten Fachinformationen, beispielsweise auch zur Investitionssteuerung von sogenannten „Korridorstraßen“
- Einbindung von Daten der Transportwirtschaft
- Bereitstellung der Daten der Stadt Köln in überregionale- und bundesweite Informationssysteme, zum Beispiel in das Integrationsnetz Straße (INS) oder in die Anwendung VEMAGS Statik

## c. Projektentwicklung:

1. Stadtweite Nutzung von VEMAGS (**V**erfahrens**m**anagement für **G**roßraum- und **S**chwertransporte):

Die zentrale Web-Anwendung VEMAGS nutzt neben der Genehmigungsbehörde seit Mitte 2014 auch das Amt für Brücken und Stadtbahnbau als anzuhörende Dienststelle. Durch den nun geschaffenen medienbruchfreien Workflow wird eine deutliche Beschleunigung des Genehmigungsprozesses erreicht.

2. Das Zusammenfügen verschiedener genehmigungsrelevanter Fachinformationen in einem Portal – Verkehrskalender Logistik:  
In der GeoPortal-Anwendung Verkehrskalender Logistik sind viele genehmigungsrelevante Informationen nicht sicherheitskritischer Art an einem zentralen Punkt zusammengefasst worden. Auf dieser Plattform können zukünftig noch weitere Fachinformationen eingebunden und georeferenziert dargestellt werden. Aktuell werden in einem Prototyp bereits weitere Fachinformationen und Angebote aufgebaut und getestet.

d. Ausblick:

- Weitere Optimierung des Genehmigungsprozesses inklusive der beruflichen Prüfungen durch die elektronische Bereitstellung der Fachinformationen
- Ausbau der elektronischen Bereitstellung der Fachdaten für Beteiligte, zum Beispiel aus der Transportwirtschaft
- Angebot des fachlichen Austauschs und gegebenenfalls der Partizipation an der IT-Infrastruktur und den aufgebauten Kommunikationskanälen benachbarter Gebietskörperschaften oder an vergleichbare Projekt- und Erprobungsräume
- Das Projekt wurde innerhalb der Initiative "Erprobungsraum Rheinland für innovative und vernetzte Verwaltung" unter dem Themenschwerpunkt "Mobile und vernetzte Verwaltung" aufgenommen; es besteht zudem ein regelmäßiger fachlicher Austausch mit der Metropolregion Rhein-Neckar (siehe dazu Kapitel 3.2).

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Durch Optimierung des Genehmigungsprozesses in seiner gesamten Tiefe sind weitere Optimierungseffekte zu erwarten, beispielsweise dadurch, dass die Genehmigungsbehörde und die anzuhörenden Stellen nur noch eine Fachanwendung nutzen.
- Durch die Bereitstellung von Fachinformationen für die Transportwirtschaft ist damit zu rechnen, dass weniger nichtgenehmigungsfähige Anträge bei der Genehmigungsbehörde eingehen und sich somit der Arbeits- und Prüfaufwand verringert.
- Durch Bereitstellung von Fachinformationen kann die Investitionssteuerung (Erneuerung und Instandhaltung) bei der Sanierung der kommunalen und überregionalen Verkehrsinfrastruktur bei „Korridorstraßen“ optimiert werden.

## Dezernat II – Finanzen

### 19. Hundesteuer

a. Projektbeschreibung:

Als Ergebnis einer Betrachtung des Bereichs Hundesteuer bei der Stadtkasse durch das Rechnungsprüfungsamt sollten die dortigen Prozesse betrachtet und optimiert werden.

- b. Ziele:
- Effizienzsteigerung
  - Prozessbeschreibung für neu hinzugekommene Tätigkeiten
  - Schnittstellendefinition im Bereich des Teilprozesses "Bußgeldverfahren einleiten"
- c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

**Das GPO-Projekt ist abgeschlossen.**

Der Abschlussbericht zur Geschäftsprozessoptimierung im Bereich Hundesteuer wurde den beteiligten Dienststellen sowie dem Rechnungsprüfungsamt (14) und dem Gesamtpersonalrat zur Verfügung gestellt.

Die im Bericht vorgeschlagene Anpassung der im Untersuchungsbereich eingesetzten Formulare ist bereits erfolgt.

Außerdem wurden im Bericht etliche Anpassungen des genutzten Fachverfahrens vorgeschlagen. In diesem Zusammenhang hat das Kassen- und Steueramt (21) mit der Herstellerfirma des eingesetzten Fachverfahrens Kontakt aufgenommen, um die Umsetzung der vorgeschlagenen Verfahrensänderungen zu prüfen. Zur Realisierung der Umsetzung sind kostenpflichtige Programmierarbeiten im Fachverfahren notwendig. Das Kassen- und Steueramt (21) ermittelt die entstehenden Kosten und wird auf dieser Basis eine Umsetzungsentscheidung treffen.

Die Prozessbeschreibungen für die Teilprozesse „Bußgeldverfahren einleiten“ und „Verspätungszuschläge erheben“ wurden erstellt und die Schnittstellen zum Amt für Öffentliche Ordnung (32) definiert.

Durch die Erhebung von Versäumniszuschlägen konnten Einnahmesteigerungen erzielt werden.

**Dezernat III – Wirtschaft und Liegenschaften sowie Dezernat VI – Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Verkehr**

**20. Beitragsverwaltung beim Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster sowie dem Bauverwaltungsamt**

- a. Projektbeschreibung:
- Das Bauverwaltungsamt (62) und das Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster (23) haben das Leistungsverzeichnis für eine gemeinsame Software zur zeitnahen Erhebung von Erschließungs- und Straßenbaubeiträgen erstellt.
- b. Ziele:
- Transparenz und einheitliche Datenbestände
  - Vermeidung von redundanten Tätigkeiten in den beiden Dienststellen
- c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

**Das GPO-Projekt ist abgeschlossen.**

Zur Vorbereitung des Lastenheftes wurden die Prozesse der gemeinsamen Beitragsverwaltung erhoben. Dabei wurden insbesondere die Schnittstellen zu den anderen Ämtern und bereits eingesetzten IT-Verfahren untersucht. Außerdem wurde die Integration in das grafische Umfeld berücksichtigt.



Die Software wurde mittlerweile geliefert und wird aktuell vom Hersteller umfänglich den Kölner Bedürfnissen und Arbeitsabläufen angepasst (Schnittstellen, Workflows, etc.).

Das Verfahren wird die bisherigen Eigenentwicklungen ersetzen, revisionssicher sein und über moderne Möglichkeiten der Analyse- und Steuerung verfügen.

Die Anwendung ist Ende 2014 fertiggestellt worden. Der Inbetriebnahme-Prozess ist gestartet worden.

## Dezernat IV – Bildung, Jugend und Sport

### 21. Ablösung der Software Plan-IT beim Amt für Weiterbildung

#### a. Projektbeschreibung:

Das Amt für Weiterbildung (42) wird das Fachverfahren Plan-IT ablösen, da das Verfahren gemäß den Anforderungen der Stadt Köln nicht mehr gewartet und weiterentwickelt wird. Außerdem ist das Verfahren nicht Windows7-fähig, das heißt, es läuft nicht unter dem aktuellen Betriebssystem der Stadt. Es wurde eine moderne, browserbasierte Software beschafft, die die Geschäftsprozesse der VHS deutlich stärker unterstützt und sowohl für die Beschäftigten als auch für die Bürgerschaft mehr Komfort bietet.

#### b. Ziele:

- Einführung einer neuen, modernen Software
- Optimierung der Online-Komponente (Registrierung, Suche, Bezahlungsfunktionen)
- Optimierung in der Sachbearbeitung
- Herstellung eines aktuellen technischen Standards (SEPA, Windows7, Schnittstellen)
- Abwicklung aller Geschäftsprozesse mit einer einheitlichen Software
- Entscheidung zum Fremdhosting auf Basis der durchgeführten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung und zur Nutzung der technischen Vorteile, die die Herstellerfirma bietet

#### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

##### **Das GPO-Projekt ist abgeschlossen.**

Eine eingehende Prozessmodellierung zur Abbildung der Anforderungen ist unter Federführung des Amtes für Weiterbildung (42) durchgeführt worden.

Sie diente als Grundlage für die Erstellung des Lastenheftes für die Software, die mittlerweile beschafft wurde.

Durch das entwickelte Lastenheft konnte eine moderne, browserbasierte Software beschafft werden, die geringe technische Anforderungen stellt und somit ein externes Hosting mit Schnittstellen zur städtischen Infrastruktur erlaubt. Darüber hinaus ermöglicht diese Software eine Flexibilisierung des Arbeitsplatzes und in Verbindung mit dem webbasierten Browserhandling ein effizienteres und folglich ressourcenschonenderes Arbeiten.

Das angebotene Fremdhosting wurde seitens des Amtes für Weiterbildung (42) und des Amtes für Informationsverarbeitung (12) nach umfassender

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung angenommen. Das Amt für Informationsverarbeitung (12) hat mit der Inbetriebnahme der Schnittstellen der Software, die innerstädtisch bereitgestellt werden müssen, zusammen mit dem Amt für Weiterbildung (42) begonnen. Es handelt sich hier in erster Linie um die Finanzschnittstellen.

Das Verfahren ist im Dezember 2014 eingeführt worden. Seitdem werden alle Veranstaltungen, Buchungen, etc. für das erste Semester 2015 abgebildet, sodass mit Beginn dieses Semesters produktiv im neuen Programm gearbeitet werden kann.

## 22. Kinderbetreuung

### a. Projektbeschreibung:

Das Gesamtprojekt „Kinderbetreuung“ ist gekennzeichnet durch ein drastisch gestiegenes Beschwerdeaufkommen im Bereich des Kita-Aufnahmeverfahrens und der damit einhergehenden negativen öffentlichen Wahrnehmung bei gleichzeitig angespannter Personalsituation. Deshalb wurde vereinbart, dass zunächst die Teilprozesse „Kita-Anmeldung durchführen“ beziehungsweise „Betreuungsplätze vergeben“ betrachtet werden.

### b. Ziele:

- Effizienzsteigerung bei der verwaltungsmäßigen Abwicklung der Anträge von Eltern zur Betreuung ihrer Kinder
- Eliminierung von Medienbrüchen und größtmögliche Automatisierung der Bearbeitung
- Optimierung des Bürgerservice (insbesondere durch Steigerung der Transparenz)

### c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Da die seit mehr als 10 Jahren eingesetzte Verwaltungssoftware für die Kindertagesstätten nicht mehr den gestiegenen Anforderungen von Verwaltung, Bürgerschaft und E-Government genügt, hat sich die Stadt Köln nach umfangreicher Marktsichtung und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung für die Einführung der von der Stadt Wuppertal entwickelten Softwarelösung Kit-Office entschieden.

Die Stadt Köln wird Ende 2014 die Kit-Office-Module Elternbeiträge, Verpflegung, Tagespflege, Tagespflegezuschüsse und Vormerkliste produktiv setzen, sodass bereits im Kindergartenjahr 2015 eine optimierte Verwaltungsarbeit ermöglicht wird. Bis Ende des 2. Quartals 2015 verfolgt die Stadt Köln in Zusammenarbeit mit der Stadt Wuppertal die Weiterentwicklung und Produktivsetzung des Moduls Betriebskosten.

### d. Ausblick:

Der Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister (KDN) hat auf Basis einer Evaluierung zwei Standardprodukte für ein zentrales Anmeldeverfahren ermittelt: LittleBird (regio-IT) und Kita-Navigator (ITK-Rheinland). Der Einsatz dieser Produkte wird auf Basis einer gemeinsam mit dem Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen getroffenen Empfehlung vorangetrieben.

Die Stadt Köln hat in Abstimmung mit den freien Trägern beide Verfahren im Abgleich mit dem Bedarf des Anmeldeverfahrens bei der Stadt Köln geprüft und auf dieser Basis eine Entscheidung für den Einsatz der Software LittleBird getroffen

(Dringlichkeitsentscheidung vom 03.11.2014). Mit der Einführung von LittleBird stellt die Stadt Köln der Bürgerschaft eine einheitliche Lösung für die Vormerkung und Anmeldung eines Kitaplatzes bei städtischen Einrichtungen und Einrichtungen freier Träger bereit. Darüber hinaus wird die Möglichkeit geschaffen, sich durch Statusabfragen online über den Vormerkungsstatus zu dem beantragten Kitaplatz zu informieren. Dies trägt in Zukunft ebenfalls zu einer Entlastung des Bürgertelefons bei, da sich die Eltern den größten Teil der Informationen selbst über das Internetportal von LittleBird beschaffen können.

In 2015 wird die Stadt Köln in Zusammenarbeit mit den freien Trägern und dem KDN-Partner regio-IT die Einführung von LittleBird vorantreiben, damit diese Softwarelösung für das Kitajahr 2016/2017 den Eltern oder Elternteilen für die Vormerkung eines Kitaplatzes zur Verfügung steht. Gleichzeitig realisiert die Stadt Köln in 2015 in Zusammenarbeit mit regio-IT und der Stadt Wuppertal eine bidirektionale Schnittstelle zum Verwaltungsverfahren Kit-Office, das an das Anmeldeverfahren LittleBird anknüpft, um eine medienbruchfreie Gesamtlösung zu gewährleisten.

e. Wirtschaftliche Effekte:

Neben den unter den Zielen genannten Effekten im Hinblick auf die Optimierung der Verwaltungsarbeit und des Bürgerservice wird eine durchgängige Transparenz im gesamten Verfahren sowie eine deutliche Steigerung der Bürgerzufriedenheit durch eine möglichst frühzeitige Planungssicherheit für alle Beteiligten erwartet.

## 23. Beistandschaft

a. Projektbeschreibung:

Eltern oder Elternteile, in deren Obhut ein minderjähriges Kind lebt, können einen Antrag stellen, dass das Jugendamt eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter (einen sogenannter Beistand) zur Feststellung der Vaterschaft und/oder zur Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen beruft. Außerdem können sie Beratungs- und Unterstützungsleistungen in diesen Bereichen sowie in Fragen der Ausübung der elterlichen Sorge und des Umgangsrechts in Anspruch nehmen.

Im Rahmen einer Organisationsuntersuchung wurde festgestellt, dass für den Prozess der Rückstands- und Ersatzanspruchsberechnung mittels IT-Einsatzes der Aufwand reduziert werden kann. Hieraus könnte sich auch eine Reduzierung des Personalbedarfes ergeben.

b. Ziele:

- Realisierung von Einsparpotenzialen
- Steigerung der Qualität im Interesse der Elternteile

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Das mit dem Softwarehersteller, der AKDN sozial (einer Eigenbetriebsähnliche Einrichtung des KDN Dachverbandes kommunaler IT Dienstleister) entwickelte Modul für die Beistandschaft ist weitestgehend fertig gestellt. Abweichend von den bisherigen Planungen für die Produktivsetzung wurde entschieden, dass als Grundvoraussetzung zur Erreichung der Projektziele die Grundfunktionalität des Zahlungsverkehrs als auch eine Vordruckverwaltung und das Beurkundungswesen zeitgleich in Betrieb zu nehmen sind.

Aufgrund dieser Entscheidung verschiebt sich die gesamte Produktivsetzung in 2015. Die vorbereitenden Maßnahmen wurden weitgehend abgeschlossen.

d. Ausblick:

Die Produktivsetzung soll im ersten Quartal 2015 im Rahmen einer Pilotierung und sukzessiven Einführung in den Bürgerämtern beginnen.

Durch die Erweiterung kann insgesamt die Nutzung des IT-Altverfahrens für die Bereiche der Beistandschaft entfallen. Diese Maßnahme führt zu einer deutlichen Entlastung beziehungsweise Mehrwert für die Anwenderinnen und Anwender sowie zu einer weitgehenden Zielerreichung.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Steigerung der Prozessqualität
- Einsparungen bei der Personalausstattung
- Manuelle Berechnungen entfallen zukünftig durch automatisierte Erstellung

## Dezernat V – Soziales, Integration und Umwelt

### 24. Wohnungsbauförderung und -vermittlung

a. Projektbeschreibung:

Für die Verwaltung geförderter Wohnungen, Bestands- und Besetzungskontrolle, Ausstellung von Wohnberechtigungen, Erfassung von wohnungssuchenden Haushalten und Wohnungsvermittlung wird bei der Stadt derzeit die Software Wowe eingesetzt.

Da diese Software auf BS2000 basiert, muss sie wegen der Ablösung des Großrechners in 2016 auf eine andere Plattform gestellt werden. Die im Rahmen einer Ausschreibung des Dachverbands Kommunalen IT-Dienstleister (KDN) ausgewählte Software beinhaltet ebenfalls Module zur Umsetzung der Wohnungsbauförderung und der Zweckentfremdung, die bei Bedarf aktiviert werden können.

b. Ziele:

- Abschaffung einer überholten und mit Risiken behafteten BS2000-Lösung
- Effektivitätssteigerung in der Sachbearbeitung durch Schnittstellenunterstützung und Standardisierung in der neuen Software
- Sicherung der zukünftigen Betriebsfähigkeit durch den Einsatz zeitgemäßer Software, die die Anforderungen an E-Government erfüllt

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Nach der im Januar 2014 von Köln begleiteten Kick-Off-Veranstaltung wurden im 1. und 2. Quartal 2014 Administratorenschulungen für die an der Ausschreibung beteiligten Partner Bonn, Köln und Remscheid durchgeführt. Die Stadt Köln betreibt seither proaktiv den Auf- und Ausbau einer Kölner Testumgebung in enger Zusammenarbeit mit dem Softwareentwickler sowie der Stadt Bonn, die die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung stellt. Hierbei prüft die Stadt Köln engmaschig die Einhaltung der in der Ausschreibung umfassend festgelegten Anforderungskriterien an die neue Software gegenüber dem Entwicklungsstand der

Softwarelösung. Darüber hinaus werden umfangreiche Vorbereitungen zur Entwicklung einer Datenmigrationsstrategie und zur fachgerechten Schnittstellenanbindung durch die Stadt Köln koordiniert und kontrolliert. Köln plant eine erste von mindestens drei Datenmigrationen im Januar 2015.

d. Ausblick:

Die Stadt Köln plant, die Testphase in der zweiten Jahreshälfte 2015 erfolgreich abzuschließen und die erste Phase der Produktivsetzung vorzubereiten.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Die Schnittstellenunterstützung in der neuen Software ermöglicht durch verloren gegangene Redundanzen eine schnellere und barrierefreundlichere Fallbearbeitung
- Die neue Anwendung wird auf einer anderen Betriebssystemplattform laufen. Dies wird eine dringend notwendige Abschaltung des BS2000-Servers in Köln unterstützen und die nachhaltige Datenverarbeitung stärken.

## 25. Umstellung AKDN-sozial auf Linux

a. Projektbeschreibung:

AKDN-sozial ist eine Fachanwendung zur wirtschaftlichen Leistungserbringung im Rahmen von SGB II und SGB XII für das Jugend- und Sozialamt.

Im Rahmen des Projekts „Migration von AKDN-sozial von BS 2000 nach Linux“ werden zusätzlich die Anwendungen Fallmanagement SGB VIII (Jugendamt), SGB XII (Sozialamt) sowie die zentrale Anbieterdatenbank in Betrieb genommen.

b. Ziele:

- Migration der Clientsoftware auf den Arbeitsplätzen der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die wirtschaftliche Jugend- und Sozialhilfe
- Integration der AKDN-sozial Anwendungen Fallmanagement SGB VIII, SGB XII in die Anwendungsstruktur der wirtschaftlichen Jugend- und Sozialhilfe.
- Betrachtung der unternehmenskritischen Eigenentwicklungen des Amtes für Soziales und Senioren.

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Nach der Portierung der zentralen Anwendung „Wirtschaftliche Jugend- und Sozialhilfe“ von BS2000 nach Linux konnte planmäßig die Migration der Clientsoftware erfolgreich abgelöst werden. Durch die damit erfolgte Umstellung auf eine Webanwendung, konnten folgende Synergien erzielt werden:

- Integration der AKDN-sozial Anwendungen Fallmanagement SGB VIII und SGB XII  
Hierdurch wird ein zeitnahe und fehlerminimierter Datenaustausch ermöglicht. Dies führt unter anderem zur Reduzierung von redundanten Tätigkeiten und Datenbeständen.
- Einheitliche Bedienung und Administration der Anwendungen

In Zusammenarbeit mit dem Amt für Soziales und Senioren (50) wurden 19 (von 34) als unternehmenskritischen Eigenentwicklungen identifiziert und bewertet.

d. Ausblick:

Auf Basis der erhobenen Daten werden in 2015 die Aufgabenstellungen von exemplarisch drei unternehmenskritischen Eigenentwicklungen im Rahmen einer Geschäftsprozessbetrachtung untersucht. Ziel ist die technische und fachliche Pflege und Weiterentwicklung der Anwendungslösungen dauerhaft sicherzustellen.

Hierbei kommen folgende Vorgehensweisen in Betracht:

- Anpassung an die Standards und Normen der Stadtverwaltung
- Prüfung auf eine mögliche Integration in die AKDN-sozial-IT-Lösungen
- Einsatz von Standardsoftware

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Optimierung der Betriebsumgebung durch die externe Administration durch die Gemeinschaft für Kommunikationstechnik, Informations- und Datenverarbeitung Paderborn (GKD) in der Kölner Betriebsumgebung
- Eine Modellierung der durch die Eigenentwicklungen des Amtes für Soziales und Senioren unterstützten Arbeitsabläufe wird gegebenenfalls in einem separaten Teilprojekt unter Federführung der Fachdienststelle erfolgen.

## Dezernat VI – Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Verkehr

### 26. Unterstützung Lager- und Fuhrparkverwaltung sowie Baumkataster beim Amt für Landschaftspflege und Grünflächen

a. Projektbeschreibung:

Evaluiert wurden die Möglichkeiten für eine technische Unterstützung der Lager- und Fuhrparkverwaltung sowie ein Managementwerkzeug zur Verwaltung des Baumbestandes im Bereich Baumkataster. Letzteres muss auch die Pflege- und Kontrollleistungen am Baumbestand gerichtsfest dokumentieren.

Darüber hinaus sollen diverse Maßnahmen im Friedhofswesen zu einer nachhaltigen Optimierung der Prozesse der Verwaltung und im Bürgerservice führen.

b. Ziele:

- Prozessbeschleunigung
- Grundlage für Einführung neuer Software
- Qualitätssteigerung
- Transparenz

c. Projektentwicklung (Fortschreibung seit dem letzten Bericht):

Im Frühjahr 2014 haben das Amt für Landschaftspflege und Grünflächen (67) und das Amt für Informationsverarbeitung (12) eine neue Priorisierung der Maßnahmen zur IT-Unterstützung vereinbart. Dabei wurden die Aktivitäten im Friedhofswesen für 2014 priorisiert.

Mit der Produktivsetzung der aktuellsten Software-Version des Friedhofsverwaltungsprogramms jPAX wurde die Basis für eine optimierte Verwaltungsarbeit geschaffen. Danach wurde eine Schnittstellenlösung für Übergabe von Sterbefalldaten aus dem Standesamt (AutiSta) an jPAX aktiviert und so eine wöchentliche Datenübermittlung sichergestellt. Zur Sicherung einer stabilen

Anwendungsverfügbarkeit und -weiterentwicklung ist eine Planung zur integrierten Betreuung auf den Weg gebracht. Auf Basis gemeinsamer Überlegungen sowie Abstimmungen mit Softwareherstellern und relevanten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern im Bestatterverbund wurden weitere Optimierungspotenziale erschlossen, die in den Folgejahren umgesetzt werden.

Die Planung des Amtes für Landschaftspflege und Grünflächen (67) für die IT-Lösung der Lager- und Fuhrparkverwaltung wurde in Abstimmung mit der Feuerwehr (37), die diese Lösung bereits einsetzt, dem Hersteller sowie dem Amt für Informationsverarbeitung (12) weiterentwickelt. Die Vergabe steht kurz vor dem Abschluss.

Das Amt für Personal, Organisation und Innovation (11) hat die Bewertung der dargestellten Verwaltungsprozesse zum Baumkataster aufgenommen. Das Amt für Informationsverarbeitung (12) hat auf Basis einer Marktselektion und Prüfung im Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister (KDN) eine Erhebung relevanter Produktalternativen durchgeführt. Das vom Amt für Landschaftspflege und Grünflächen (67) erstellte Lastenheft dient im weiteren Verlauf der Prüfung auf Eignung der ermittelten Produkte.

d. Ausblick:

In 2015 werden die gemeinsamen Planungen im Friedhofswesen zur Umsetzung gebracht. So sollen zum Beispiel Online-Lösungen für die Bestatter zur Reservierung von Bestattungsterminen und Trauerhallen umgesetzt werden, wodurch deutliche Optimierungen in der Verwaltungs- und in der Bestatterarbeit erreicht werden. Darüber hinaus sollen weitere Schnittstellen zur Behebung von Medienbrüchen realisiert werden. Diese Ergebnisse und weitere Planungen werden in einen Erfahrungsaustausch zum Friedhofswesen im KDN eingebracht.

Auf Basis der neu beschafften Hard- und Softwarekomponenten wird das Projekt zur Optimierung der Lager- und Fuhrparkverwaltung im nächsten Jahr umgesetzt.

Die bisherigen Ergebnisse zur Planung Baumkataster werden in den Geobeirat der Stadt Köln eingebracht um eine ämterübergreifende Konkretisierung der Anforderungen im gesamtstädtischen Interesse zu erreichen. Auf dieser Basis werden dann die Entscheidungen über die Verwendbarkeit vorhandener Lösungen oder zur Initiierung eines Vergabeverfahrens vorangetrieben.

e. Wirtschaftliche Effekte:

- Beschleunigung durch optimierte Prozessabläufe und angepasste IT-Unterstützung

## 27. Baugenehmigungsverfahren

a. Projektbeschreibung:

Betrachtet werden die Verfahrensabläufe des Baugenehmigungsverfahrens sowie die Struktur des Themenbereiches mit dem Ziel, effiziente Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung der Schnittstellen zu den beteiligten Dienststellen sowie von technischen Neuerungen und Möglichkeiten auch im Hinblick auf bestehendes E-Government-Potenzial zu erarbeiten.

## b. Ziele:

- Beschleunigung des Baugenehmigungsverfahrens sowie Steigerung der Qualität und Transparenz im laufenden Prozess
- Abbau von Reibungsverlusten
- Optimierung des Bürger- und Unternehmensservice
- Verbesserung der internen und externen Zusammenarbeit
- Innovation durch den Einsatz neuer Technik
- Arbeitserleichterungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

## c. Projektentwicklung:

**Es handelt sich um ein neues Projekt.**

Beim Baugenehmigungsverfahren handelt es sich um eine Pflichtaufgabe, bei der hoheitliche Aufgaben unter Bezugnahme insbesondere auf den Regelungen des Baugesetzbuches (BauG) und der Bauordnung NW (BauO NW) wahrgenommen werden. Das Bauaufsichtsamt der Stadt Köln (63) wird - in Zusammenarbeit mit 20 Ämtern und externen Stellen - in diesem Verfahren als untere staatliche Bauordnungsbehörde tätig.

Die Gründe für eine konkrete Betrachtung des Baugenehmigungsverfahrens sind zahlreich. Zum einen handelt es sich um einen umfangreichen Prozess mit hohen Ansprüchen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgrund der fortwährenden gesetzlichen Entwicklung. Zum anderen werden aufgrund der Komplexität des Verfahrens erhebliche Anforderungen an eine übergreifende interne und externe Zusammenarbeit gestellt. Daneben handelt es sich um einen gesamtstädtischen Prozess mit einer besonderen rechtsverbindlichen Außenwirkung für die Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen. Des Weiteren birgt das Verfahren zahlreiche Innovationen durch technische Möglichkeiten sowie gesetzlichen Neuerungen.

**Prozess bei 630 - Bauaufsichtsabteilung**

Unter Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bauaufsichtsabteilung (630) und des örtlichen Personalrates des Dezernates VI wurde zunächst der IST-Prozess „Baugenehmigung prüfen“ unter Berücksichtigung aller Aspekte aufgenommen. Das Ergebnis wurde allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes 63 über eine Informationsplattform mit der Bitte um kritische Prüfung zur Verfügung gestellt. Die eingehenden Ergänzungswünsche wurden in der Arbeitsgruppe diskutiert und der Prozess dementsprechend aktualisiert.

**Prozess bei 632 – Abteilung für Verwaltungs- und Bauordnungsangelegenheiten (interne Schnittstelle)**

Parallel wurden im Rahmen der internen Schnittstellenthematik die Prozesse aus dem Bereich 632 – Abteilung für Verwaltungs- und Bauordnungsangelegenheiten, die unmittelbar das Baugenehmigungsverfahren tangieren, ebenfalls in einer Arbeitsgruppe unter Beteiligung des örtlichen Personalrates aufgenommen.

**Prozesse bei stadtinternen Beteiligten**

Darüber hinaus wurde, aufgrund der bedeutenden Schnittstelle, mit der Aufnahme des Prozesses „Baulast eintragen“ und „Prüfvermerke ausstellen“ beim Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster (23) begonnen.



## Bauberatung

Als erste Handlungsnotwendigkeit wurde die Optimierung der Antragsberatung festgestellt. Hierzu wird ein Konzept für ein ämterübergreifendes Kooperationsmodell, unter anderem unter Beteiligung des Amtes für Liegenschaften, Vermessung und Kataster (23), des Umwelt und Verbraucherschutzamtes (57), des Stadtplanungsamt (61) und des Bauverwaltungsamtes (62), erarbeitet.

Für eine rechtlich einwandfreie und verlässliche Bauberatung sind Prüfvermerke vor dem Hintergrund der geforderten Planungssicherheit unabdingbar wichtig. Deshalb wird eine schnelle digitale Verfügbarkeit im Interesse der Investorin, des Investors und der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angestrebt.

Eine erste Informationsveranstaltung hat stattgefunden.

### d. Ausblick:

Prozess bei 630 – Bauaufsichtsabteilung: In einem nächsten Schritt werden die kritischen Handlungsfelder erarbeitet und Priorisierungen festgelegt. Im Anschluss daran werden Optimierungsmaßnahmen entwickelt.

Prozess bei 632 – Abteilung für Verwaltungs- und Bauordnungsangelegenheiten (interne Schnittstelle): Die aufgenommenen Prozesse werden auf ihre Verbesserungsnotwendigkeit hin überprüft.

Prozesse bei stadtinternen Beteiligten: Die IST-Prozesse „Baulast erteilen“ und „Prüfvermerke ausstellen“ werden abschließend aufgenommen und ebenfalls auf ihre Optimierungspotenziale, auch mit Blick auf die IT-Unterstützung, überprüft. Daneben werden die IST-Prozesse bei weiteren beteiligten Ämtern im Baugenehmigungsverfahren (beispielsweise beim Umwelt und Verbraucherschutzamt) aufgenommen.

Bauberatung: Die konkreten Maßnahmen zur Optimierung der Antragsberatung beim Bauaufsichtsamt (63) werden in einer Arbeitsgruppe erarbeitet.

### e. Wirtschaftliche Effekte:

- Beschleunigung des Verfahrens durch optimierte Prozessabläufe
- Ausweitung der online gestützten Angebote
- Verbesserung des Antragsverfahrens durch IT-Unterstützung
- Qualitätssteigerung der Beratung

## 3. Interkommunale Zusammenarbeit

Interkommunale Zusammenarbeit ist unverändert wegen der Ressourcenschonung für die Stadt Köln ein wichtiges Thema. Dies zeigt sich in der Beteiligung an übergreifenden Arbeitskreisen oder Projekten, gemeinsamen Ausschreibungen sowie kostenminimierenden Leistungsbeziehungen im Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister (KDN).

### 3.1. Arbeitskreis interkommunale Zusammenarbeit von NRW-Städten – Kooperationsfeld Organisationsangelegenheiten/GPO

Im Rahmen der „Initiative zur interkommunalen Zusammenarbeit von NRW-Großstädten“ wurde zum Kooperationsfeld Organisationsangelegenheiten/GPO eine dauerhafte Arbeitsgruppe gebildet.

Die Arbeitsgruppe hat im Berichtszeitraum mehrfach getagt und sich dafür ausgesprochen, mögliche Prozessoptimierungen bei einschlägigen Leistungen gemäß E-Government-Gesetz zu betrachten und gegebenenfalls im interkommunalen Austausch Projekte vorzeitig voranzutreiben, sofern diese für die kommunale Seite Mehrwerte bieten.

Insbesondere wurden nachstehende Untersuchungsbereiche vertieft betrachtet:

- Bildungs- und Teilhabegesetz
- Prozesse in der Anlagenbuchhaltung
- Bürgerservice und Meldehallen.

Es fand ein Austausch über die in den Verwaltungen jeweils umgesetzten Prozesse sowie die eingeführten Organisations- und Datenstrukturen statt. Die Stadt Köln hat dabei auf Grundlage der bisherigen Erfahrungen aus dem Projekt „Organisationsuntersuchung Kundenzentren“ die Diskussion über bürgerfreundliche Verwaltungsdienste im Bereich des Melde- und Führerscheinwesens angestoßen.

Mit Blick auf einen zukunftsfähigen Bürgerservice hat der Arbeitskreis die Einführung eines einheitlichen E-Payment-Verfahrens und zu diesem Zweck den Beitritt des Dachverbands der Kommunalen IT-Dienstleister (KDN) zur Entwicklergemeinschaft von ePayBL bestehend aus Bund und verschiedenen Bundesländern empfohlen.

Künftig wird sich die Arbeitsgruppe weiteren Themen wie beispielsweise dem Thema „elektronische Vergabe (eVergabe)“ sowie einer gemeinsamen Vorstudie zum Thema „Elektronische Personalakte“, annehmen. Angedacht ist hierbei insbesondere, ein Rahmenkonzept (organisatorische und informationstechnische Schnittstellen, Einführungsschritte etc.) zu erstellen.

### **3.2. Erprobungsraum Rheinland**

Am 20. Oktober 2014, dem Vorabend des 8. Nationalen IT-Gipfels in Hamburg, fand in der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg eine erneute Zusammenkunft zum „Erprobungsraum Rheinland für innovative und vernetzte Verwaltung“ statt.

In Anwesenheit von Frau Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik; Herrn Jens Lattmann, Staatsrat der Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg; Herrn Hartmut Beuß, Beauftragter der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Informationstechnik (CIO) und Frau Elisabeth Slapio, Geschäftsführerin Innovation und Umwelt sowie Electronic Government bei der Industrie- und Handelskammer (IHK) zu Köln, stellten die Mitglieder die Ergebnisse der bisherigen Zusammenarbeit seit der Gründung des Erprobungsraums am Vorabend des 7. Nationalen IT-Gipfels in Essen vor.

Seit 2012 fanden mehr als 25 Veranstaltungen im Erprobungsraum statt. Es wurden mehr als 17 Initiativen und Projekte auf den Weg gebracht.

Die nachstehende Tabelle enthält einige Beispiele:

„Erweiterte Zuständigkeit“ in der Kfz-Zulassung	Freie Bildungsmaterialien
Elektronische Vergabe	LOGINEO
Schwerlasttransporte	Bandbreitenübersicht
Mobile Government/Apps	uCloud
Energiemanagement/CO2-Zertifizierung	Schulübergangsmanagement
Kompetenzzentrum Rechtsberatung	Open Budget
Multikanalfähigkeit der Behördennummer 115	Open Data Workshop
	Open Government Data (OGD) Cockpit

Tabelle 1: Beispiele für Initiativen und Projekte im Erprobungsraum Rheinland

In Hamburg wurden einzelne Kooperationsprojekte zu den drei Schwerpunktthemen des Erprobungsraums Rheinland (Offene Bildungsinfrastruktur, Mobile und Vernetzte Verwaltungsdienste sowie Offene Verwaltungsdaten) beispielhaft vorgestellt und ein Ausblick auf die weiteren Projekte, Initiativen und Veranstaltungen gegeben.

Ein Erfahrungsbericht für 2014 wird derzeit erstellt und im 1. Quartal 2015 vorliegen.

In der Hamburger Veranstaltung haben die Stadt Köln und die Industrie- und Handelskammer zu Köln die Kooperation im Erprobungsraum Rheinland für innovative, vernetzte Verwaltung verabredet. Frau Elisabeth Slapio, Geschäftsführerin für den Geschäftsbereich Innovation und Umwelt der IHK zu Köln und Federführerin EGovernment für die Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen, und Herr Stadtdirektor Guido Kahlen, Sprecher des Erprobungsraums Rheinland, haben dazu einen Letter of Intent unterzeichnet.

Die Kooperation mit dem Erprobungsraums Rheinland hat zum Ziel, den Bedarf der Wirtschaft an digitalen Schnittstellen zur öffentlichen Hand zu definieren und im Dialog mit den Unternehmen praxisnah zu optimieren. Die Zusammenarbeit soll zugleich die Digitalisierung auf Landesebene unterstützen.

Mögliche Themen der Zusammenarbeit werden insbesondere in den Bereichen Energiemanagement, Verkehrsinfrastruktur und regionale Wirtschaft gesehen.

Es besteht ein regelmäßiger Fachaustausch unter den bereits existierenden Erprobungsräumen des nationalen IT-Gipfels: dem Erprobungsraum Rheinland und der Metropolregion Rhein-Neckar, gegründet 2010. Ein entsprechender Austausch wurde in Hamburg ebenfalls mit dem dort neu gegründeten dritten Erprobungsraum, dem „Erprobungsraum Nordwest“ vereinbart.

## 4. Ausblick

Mit dem Inkrafttreten des E-Government-Gesetzes des Bundes wurde der Prozess zur Verbesserung sowohl der elektronischen Kommunikation mit der Verwaltung als auch des Angebotes an effizienten elektronischen Verwaltungsdiensten angestoßen, auch mit Auswirkungen auf die Kommunen. Das Land Nordrhein-Westfalen hat durch die im Jahr 2014 umgesetzte Änderung des Verwaltungsverfahrensgesetzes NRW, wonach zwei weitere technische Möglichkeiten angewendet werden können, mit denen die Schriftform in Verwaltungsverfahren ersetzt werden kann, und das geplante E-Government-Gesetz des Landes den Stab für diese Entwicklungen aufgenommen.

Die Stadtverwaltung Köln wird diese Entwicklungen auch in den kommenden Jahren mit Projekten zur Optimierung der Geschäftsprozesse begleiten. Dabei wird insbesondere zu berücksichtigen sein, wie sich geänderte rechtliche Möglichkeiten, neue Technologien und die daraus resultierenden Anforderungen von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft sowie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung auf Prozesse auswirken.

Der Ratsbeschluss aus 2012 zur Internetstadt bildet eine gute Grundlage, die digitale Revolution für alle Lebensbereiche – arbeiten, lernen, spielen, Gesundheit erhalten und erholen – auch in Köln und der Region mit allen Stakeholdern weiterzuentwickeln.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurden bereits im Jahr 2014 beispielsweise Projekte zur Einführung von elektronischen Akten gestartet, etwa im Bereich der Verwarn- und Bußgeldbearbeitung sowie das Projekt „Elektronische Personalakte“. Die Einführung von elektronischen Akten wird in den kommenden Jahren auf weitere Bereiche in der Stadtverwaltung ausgeweitet, etwa durch das Projekt zur elektronischen Ausländerakte bei der Stadt Köln.

Gleichzeitig werden die infrastrukturellen Voraussetzungen für eine weitere Ausweitung mit dem Projekt „Einrichtung einer zentralen Scanstelle“ geschaffen.

### **Elektronische Ausländerakte**

Im Ausländerwesen werden neben den elektronisch im Fachverfahren gespeicherten Daten sehr umfangreiche Papierakten geführt. Vollmachten, Urkunden und Erklärungen sind die wichtigste Arbeitsgrundlage für die Fallbearbeitung und müssen dementsprechend für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Ausländerwesen schnell verfügbar sein.

Die derzeitige Aktenhaltung erfolgt verteilt über verschiedene Standorte, Büros und Aktenräume. Dadurch entstehen hohe Kosten für die Lagerung und den Versand der Aktenbestände, sowie Zeitaufwand für die Suche und Versendung von Akten und folglich längere Bearbeitungszeiten. Bereits bei der Terminvergabe im Bürgerkontakt ist zu berücksichtigen, dass nicht immer eine zeitnahe Bearbeitung erfolgen kann, weil Akten gegebenenfalls erst angefordert werden müssen. Dies kann bei Bürgerinnen und Bürgern zu Unmut führen. Im Einzelfall können die Akten (beispielsweise durch falsch beschriftete Aktendeckel) sogar unauffindbar sein, sodass bei erfolgloser Suche Entscheidungen auch ohne die eigentliche Arbeitsgrundlage getroffen werden müssen.

Die erfolgreiche Umsetzung der elektronischen Ausländerakte bietet somit diverse Optimierungsmöglichkeiten sowohl für die Verwaltung, als auch für die Bürgerinnen und Bürger, die sich durch weitere Maßnahmen noch weiter ausbauen lassen. Durch eine

elektronische Aktenführung ist die Basis geschaffen, auch den Austausch der Akten mit anderen Beteiligten (zum Beispiel anderen Ausländerbehörden oder Gerichten) in elektronischer Form zu gestalten.

### **Zentrale Scanstelle**

Neue gesetzliche Regelungen sowie der verstärkte Einsatz elektronischer Akten führen zu einem zunehmenden Bedarf an der Digitalisierung von Papierdokumenten. Um den Nutzen der damit verbundenen elektronischen Vorgangsbearbeitung vollständig auszuschöpfen, ist ein möglichst frühes Scannen anzustreben.

Da an ein Papierdokumente ersetzendes Scannen erhebliche Anforderungen gestellt werden, um die Beweiskraft der Dokumente zu erhalten, ist ein standardisiertes und transparentes Scanverfahren sowie Speicherung der Daten notwendig. Eine Professionalisierung des Scannens aller eingehenden Papierdokumente an zentraler Stelle stellt diesen Anspruch sicher und bietet zudem Potenzial für eine interkommunale Dienstleistungserbringung.