

Villach

Per Mausklick archiviert

[21.05.2019] Die Stadt Villach hat im Jahr 2016 eine breit angelegte Digitalisierungsoffensive gestartet. Herzstück ist ein Dokumenten-Management-System. Workflows helfen, interne Prozesse effizienter zu gestalten und damit den Service für die Bürger zu verbessern.

Villach, siebtgrößte Stadt Österreichs und bedeutender Wirtschaftsstandort im Süden der Alpenrepublik, hat sich zu einem bedeutenden Hightech- und Forschungszentrum entwickelt. Wichtige Voraussetzungen für die kommunale Entwicklung und für Standortentscheidungen von Unternehmen sind rasche Behördenverfahren und eine agile Verwaltung. Die Stadt treibt daher mit großem Ehrgeiz ihre Digitalisierungsoffensive voran, in deren Mittelpunkt das Dokumenten-Management-System (DMS) DocuWare steht.

Im Magistrat der Stadt Villach sind fast 1.000 Mitarbeiter in 39 Abteilungen beschäftigt. Das Papieraufkommen vor Einführung des DMS war enorm. Zwar verfügten die Abteilungen über gut strukturierte Papierarchive, die aber an räumliche Grenzen stießen. Das größere Problem war jedoch, dass die Suche nach Dokumenten zu viel Zeit beanspruchte. Erstes Ziel war deshalb die elektronische Archivierung in einem zentralen Dokumenten-Pool, um den Mitarbeitern einen schnellen Zugriff zu ermöglichen. Manfred Wundara, Digitalisierungs- und Innovationsbeauftragter der Stadt Villach, nennt für die DMS-Einführung noch ein zweites Argument: „Als kommunaler Dienstleister wollen wir einen effizienten Bürgerservice bieten. Ein DMS sollte dafür die notwendige Agilität bringen.“ Im Frühjahr 2016 fiel die Entscheidung für die Lösung DocuWare des gleichnamigen Anbieters.

Reibungslose Einführung

Das System konnte im Januar 2017 ganz ohne Anlaufschwierigkeiten installiert werden. Nach einer Schulung für die Mitarbeiter wurde noch am gleichen Tag flächendeckend mit einem ersten Workflow zur Rechnungsfreigabe begonnen. In einem nächsten Schritt wurden die Papierarchive digitalisiert: Steuer- und Abgabenbescheide, Buchhaltungsbelege, Standesamtsbücher, das Wasserwerk-Archiv mit Fehlerstandsmeldungen oder Impferklärungen, die einer gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 30 Jahren unterliegen. Über Schnittstellen ist DocuWare in die Warenwirtschaft Vendoc, die Finanz-Software Infoma newsystem sowie das Facility-Management-System pit KOMMUNAL integriert, darüber hinaus in mehrere eigenentwickelte Fachanwendungen etwa für das Jugend- und Sozialwesen oder die Bauakten. „Überall da, wo im Villacher Magistrat Dokumente entstehen, werden sie jetzt mit einem Mausklick automatisch archiviert“, meint Manfred Wundara.

Digitale Bürgermeister-Post

Für einen besseren Bürgerservice sorgen vor allem die Workflows, die nicht nur bei der Rechnungsprüfung die Arbeitsabläufe beschleunigen und transparenter machen. Ehrgeizigstes Projekt dabei war die Digitalisierung der papierbasierten Bürgermeister-Post. Günther Albel, Bürgermeister der Stadt Villach, bearbeitet seine Post seither nur noch am iPad, das Hantieren mit dicken Post- und Unterschriftenmappen ist Vergangenheit. Alle an den Bürgermeister gerichteten Poststücke werden zentral gescannt, verschlagwortet und in DocuWare archiviert, E-Mails werden automatisch in das elektronische Archiv importiert. Die zuständige Mitarbeiterin versieht die Briefe mit digitalen Stempeln und Anmerkungen und

legt sie in der Aufgabenliste des Bürgermeisters ab. Dieser bearbeitet sie am iPad, wo und wann er gerade Zeit und Gelegenheit dazu hat – ob am Schreibtisch oder auf der Fahrt zu einem Termin. Mittels einer App kann Bürgermeister Albel das Dokument handschriftlich unterschreiben, mit einem Kommentar versehen und wieder an seine Mitarbeiterin weiterleiten. Danach endet der Workflow und das Poststück wird zentral archiviert. Der Villacher Bürgermeister, der früher oft Aktenkörbe zur Bearbeitung mit nach Hause nehmen musste, ist von seinem papierlosen Büro begeistert. Die Mitarbeiter könnten nun effizienter arbeiten und sparen viel Zeit, die früher in die oft mühselige Recherche investiert werden musste. Hinzu komme der Umweltaspekt: „Wir ersparen uns zehntausende ausgedruckte Seiten pro Jahr und nähern uns der papierlosen Verwaltung mit riesigen Schritten.“ Da das Projekt so hervorragend funktioniert, wurde Anfang 2019 damit begonnen, die digitale Postbearbeitung auch in allen anderen Abteilungen des Hauses einzuführen. Davon profitieren auch die Bürger: Ihre Anliegen werden schneller bearbeitet.

Schneller und effizienter

Beschleunigung ist das Ziel eines weiteren Workflows zum Management von Bürgeranliegen. Anfragen und Beschwerden von Villacher Bürgern, die diese mit der App „Augen auf! Villach“ ans Magistrat schicken können, werden unmittelbar zentral registriert und sofort an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Ein Workflow verhindert, dass Anfragen unbeachtet liegenbleiben. „Von 1.800 Fällen im Jahr 2018 waren am Jahresende nur noch 53 offen“, berichtet CIO Manfred Wundara. „Durch den Workflow haben wir die Kontrolle, dass jedes Anliegen so schnell wie möglich erledigt wird.“

Auch das Vertragsmanagement ist effizienter geworden. In einem ersten Schritt wurden alle aktuellen Verträge gescannt sowie indexiert und stehen im DocuWare-Archiv über Abteilungsgrenzen hinweg für den berechtigten Zugriff bereit. Die Erstellung neuer Verträge beschleunigt ein Workflow. Gleichzeitig steuert DocuWare die Wiedervorlage für die Verträge mit einer Ablauffrist. Die zuständigen Mitarbeiter erhalten dadurch rechtzeitig eine Erinnerung, um Neuverhandlungen zu führen oder fristgerecht zu kündigen.

Aufgrund der positiven Erfahrungen soll das System in Zukunft auf alle Abteilungen des Magistrats ausgedehnt werden. Als nächster Schritt steht ein Workflow für Impferklärungen auf der Agenda – Bürger können künftig die entsprechenden Formulare online ausfüllen. Mit dem sich anschließenden Workflow werden alle Impfdaten gesetzeskonform gespeichert. Damit spart sich die Stadt Villach nicht nur Papier, sondern einen kompletten Verwaltungsvorgang.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, Villach, E-Akte, Österreich, International