Verwaltung@Krefeld.Digital

Stadtverwaltung mit neuer Strategie

[06.08.2021] Seit diesem Jahr treibt Krefeld die Digitalisierung der Stadtverwaltung mit der neuen Strategie Verwaltung@Krefeld.Digital voran. Die interne Vorgangsbearbeitung wird somit moderner, was nicht nur den Verwaltungsmitarbeitenden, sondern auch Bürgern und Unternehmen zugute kommt.

Seit über 20 Jahren setzt die Stadt Krefeld konsequent E-Government-Angebote um (wir berichteten) und sorgt so für einen wachsenden digitalen Bürgerservice (wir berichteten). Auf der anderen Seite passt sie ihre eigenen Abläufe dem Digitalisierungsprozess an. So geschehen mit der Strategie Verwaltung@Krefeld.Digital, die der Verwaltungsvorstand im Dezember 2020 entworfen hat. Wie die nordrhein-westfälische Kommune berichtet, wurde damit die interne Struktur der Stadt neu geordnet. Als Teil dieser neuen Struktur steuere nun eine Arbeitsgruppe unter Beteiligung des Dezernats für Wirtschaft, Digitalisierung und Internationales das Thema Smart Government. Die AG stelle außerdem eine enge Verzahnung mit der Entwicklung Krefelds zur Smart City sicher. Die Erweiterung des digitalen Dienstleistungs- und Kommunikationsangebots und die digitale Unterstützung der Arbeitsabläufe von der Antragstellung bis zur Entscheidung spielen dabei eine wichtige Rolle.
Bis Ende 2022 will die Stadtverwaltung „alle relevanten Dienstleistungen und Formulare“ im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten online anbieten. Seit Herbst 2020 bündle sie hierfür ihre elektronischen Dienstleistungen in einem städtischen Serviceportal. Rund 400, nach Lebenslagen geordnete Leistungen finden sich dort. Für rund 170 seien elektronische Formularassistenten hinterlegt, die durch den Antrag führen und mit Hilfetexten beim Ausfüllen unterstützen. Die Assistenten werden automatisch in die Sprache des Betriebssystems übersetzt, mit dem sie angesteuert werden, sodass sie von Menschen mit unterschiedlichen Sprachhintergründen genutzt werden können.

Positive Entwicklung

Bereits rege genutzt wird für die Stadt Krefeld das Wirtschaftsserviceportal des Landes Nordrhein-Westfalen, heißt es vonseiten der Kommune weiter. Gewerbemeldungen über diese Plattform nehmen zu. Noch gefragter sei aber das stadteigene Unternehmensportal auf der Website der Kommune. Hier werden Informationen rund um den Wirtschaftsstandort, Ansprechpersonen und unternehmensbezogene Verwaltungsdienstleistungen sowie Online-Services angeboten. Gab es 2018 laut Krefeld erst eine einzige Online-Meldung über das Wirtschaftsserviceportal, sei der Zuspruch im ersten Halbjahr 2021 auf 427 Meldungen gestiegen. Die direkten Anmeldungen über das städtische Formularangebot seien von 445 Meldungen im Jahr 2019 auf insgesamt 1.700 Meldungen im Jahr 2020 gestiegen. Diese positive Entwicklung setze sich 2021 mit 889 Meldungen im ersten Halbjahr fort.
Auch im Finanzwesen ist Krefeld digitaler geworden. Anfang 2021 hat die Stadt für die ersten Verwaltungsbereiche die elektronische Rechnungsbearbeitung eingeführt. Neben der Übersendung elektronischer Rechnungen an eine zentrale städtische E-Mail-Adresse ist die Annahme vollelektronischer Rechnungen über das Landesportal möglich. Rund 60.000 Rechnungen bearbeitet die Stadt laut eigenen Angaben jährlich. Durch die E-Rechnung werde die Zahlungsabwicklung beschleunigt. Zudem trage die Verwaltung mit einem vollständig papierlosen Prozess zur Nachhaltigkeit bei. Kontinuierlich ausgebaut werde außerdem das Angebot für elektronische Zahlmöglichkeiten. Die Mediothek biete bereits unterschiedliche Zahlungswege an. Zeitnah soll eine Anbindung der Online-Bürgerservices an die

elektronischen Zahlsysteme erfolgen.

Weniger Wartezeit, mehr Bürgerservice

Erweitern will Krefeld noch die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung. Dieses Angebot sei pandemiebedingt zunächst in besonders besucherintensiven Bereichen umgesetzt worden: für Pass- und Meldeangelegenheiten, den Straßenverkehr, die kommunale Ausländerbehörde sowie das Corona-Diagnosezentrum. Auch nach der Pandemie soll die Online-Terminvereinbarung möglich bleiben und in allen Bereichen der Stadtverwaltung angeboten werden. Die Stadt will damit Wartezeiten verringern und den Bürgerservice verbessern.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Krefeld, E-Rechnung, Portale, OZG, Bürgerservice