

Weimar

## Online-Dienste aus einem Guss

**[09.06.2022] Die Stadtverwaltung Weimar will ihre digitale Entwicklung beschleunigen, um noch in diesem Jahr sämtliche Dienstleistungen für die Bürger auf dem elektronisch neuesten und sichersten Stand anzubieten. Damit sollen auch die OZG-Vorgaben erfüllt werden.**

In Weimar soll bis zum Jahresende der Großteil der 600 Anliegen und Dienstleistungen, welche die Bürger bei der Stadtverwaltung nachfragen können, online und medienbruchfrei angeboten werden. Zwar seien einzelne Verwaltungsleistungen wie Terminanfragen, Anträge für Baugenehmigungen und Versammlungsanmeldungen schon heute online möglich, doch eine digitale Verwaltung müsse aus Bürgersicht ihre Leistungen aus einem Guss anbieten, so Christian Adolph, Leiter des Amtes für Zentrale Steuerung und Digitalisierung. Wenn per Hand ausgefüllte, gescannte Formulare bei der Verwaltung eingingen, sei das ein Beleg, dass Dienstleistungen noch nicht auf dem neuesten technischen Stand seien.

### **Standardisierte Formulare statt unsicherer E-Mails**

Derzeit erreichen die Stadtverwaltung pro Tag bis zu 10.000 E-Mails mit Anfragen, hinzu kommen rund 250 Anträge per Fax. Statt solcher nicht standardisierter E-Mails mit teils erheblichem Rückfragebedarf sollen sich die Bürger künftig über Servicekonten registrieren und die Anliegen in Form leicht verständlicher, elektronischer Fragebögen an die Verwaltung senden. Im weitergehenden Bearbeitungsprozess soll dann eine datenschutzkonforme und sichere elektronische Kommunikation stehen. E-Mail-Nachrichten mit sensiblen personenbezogenen Daten sollen dann der Vergangenheit angehören. Geplant ist auch die schrittweise Einführung von E-Payment, beispielsweise zur Bezahlung von Ordnungswidrigkeiten.

Schnell für den Bürger einsehbarer Online-Auskünfte zum Bearbeitungsstand einer angefragten Verwaltungsdienstleistung, etwa bei der Abholung des Personalausweises, sollen künftig telefonische Auskünfte ersparen. Dennoch soll die Verwaltung weiterhin persönlich erreichbar bleiben: Dazu soll unter anderem eine neue Bürgerhotline dienen, die eine schnelle Weitervermittlung – etwa von Terminvereinbarungen – sicherstellen soll. Damit persönliche Vorsprachen reibungslos klappen, sollen zudem weitere digitale Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden, etwa beim digitalen Passbild. Geplant ist auch, einen Mängelmelder einzuführen und mit einem Bewerberportal online zu gehen. Um den Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen zu erleichtern, solle ein Zuständigkeitsfinder als Einstieg auf der städtischen Homepage eingerichtet werden.

### **Ablauforganisation im Blick**

Voraussetzung für die umfassende Digitalisierung bis zum Jahresende ist, dass die internen Prozesse der Verwaltung umgekrempelt und angepasst werden. Dabei sollen Prozesse wenn möglich automatisiert umgesetzt sowie Medienbrüche bei der internen Weiterverarbeitung vermieden werden.

Christian Adolph betont, dass es nicht ausreicht, bisherige Abläufe digital abzubilden. Digitalisierung heiße nicht, jedem Mitarbeitenden ein Tablet in die Hand zu drücken. Vielmehr müsse sich die Organisation verändern, der Blick in Richtung Ablauforganisation geschärft werden, so Adolph. Innerhalb der Stadtverwaltung würden rund 3.500 Prozesse ausgeführt, die über Jahrzehnte eingeschliffen seien. Diese

könnten ohne Analyse unter Berücksichtigung auf Automatisierung, Digitalisierung, Medienbrüche und Nachhaltigkeit nicht optimiert werden. Die Mitarbeitenden müssten im Veränderungsprozess mitgenommen und ausreichend qualifiziert werden, so Adolph.

Das Hauptaugenmerk solle dabei auf der Unterstützung durch digitale Werkzeuge liegen. So soll etwa die interne Verteilung der täglich ankommenden Postsendungen komplett digitalisiert werden. Die Bearbeitung erfolge im Dokumenten-Management-System oder in den Fachverfahren. Auf diese Weise entstehen klare Bearbeitungsstrukturen, Zeit und Wege können eingespart werden.

An die Landesebene richtete Adolph kritische Worte: Das Land müsse seine Strategie konsequent umsetzen, derzeit scheine jedes Ministerium seine eigene Suppe zu kochen. Das habe zur Folge, dass viel Geld für Berater ausgegeben werde, ohne dass etwas Zählbares beim Bürger ankomme, so der Digitalisierungschef der Stadtverwaltung Weimar.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, Weimar, Bürgerservice, OZG