Elektronische Akte

Wiesbadener Weg

[27.02.2013] Die Umstellung auf die elektronische Aktenführung ist ein zentrales Zukunftsprojekt der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden. Oberbürgermeister Helmut Müller spricht im Kommune21-Interview über Herausforderungen und Erfolgsfaktoren.

Herr Oberbürgermeister, warum ist es essenziell für Kommunen, die Digitalisierung von Prozessen voranzutreiben und ihr elektronisches Angebot auszubauen?

Die Stadt Wiesbaden stellt sich mit der Einführung der elektronischen Akte den aktuellen Anforderungen und Herausforderungen einer modernen Verwaltung. Denn E-Government wird aus mehreren Gründen gerade für Kommunen immer wichtiger: Allein das Amt für Soziale Arbeit der Stadt Wiesbaden hat beispielsweise einen neueren Archivbestand von rund acht Kilometern Länge. Diese Akten sind digital nicht nur viel schneller, sondern auch besser verfügbar. Außerdem lassen sich so Ressourcen für die eigentliche Arbeit freischaufeln. Einen großen Teil der Zeit, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Suchen, Verwalten, Vergleichen und Aktualisieren von Vorgängen und Akten verbracht haben, können sie dank der elektronischen Aktenführung sparen. Nur so können die immer komplexeren Aufgabenstellungen der Stadtverwaltung auch mit vorhandenen Ressourcen bewältigt werden.

Der Aufbau leistungsfähiger Infrastrukturen ist ein zentrales Zukunftsprojekt der Stadt; wesentlicher Bestandteil ist die Implementierung der E-Akte. Wird das Papier in Wiesbaden damit überflüssig?

Wiesbaden geht mit dem Projekt zur Einführung von elektronischen Akten einen wichtigen Schritt auf dem Weg zur modernen Verwaltung und damit zu noch besserem Bürgerservice. Das papierlose Büro steht allerdings nicht im Hauptfokus dieses Ansatzes. Denn auch wenn man sich natürlich anderes wünschen kann, wird Papier meiner Einschätzung nach in unseren Verwaltungen noch lange ein fester Bestandteil des Alltags sein. Es geht in Wiesbaden vielmehr darum, die Flut an Dokumenten effektiv und gleichzeitig rechts- und revisionssicher zu bearbeiten, zu verwalten und zu archivieren. Ein städtisches Projekt-Team hat deshalb im Laufe der vergangenen Jahre die elektronische Aktenführung für die Wiesbadener Verwaltung intensiv vorbereitet, damit ein modernes und effektives Dokumenten-Management-System möglichst umfassend und prozessorientiert umgesetzt werden kann. Daraus ergeben sich natürlich viele Potenziale und Synergien, die unsere Arbeits- und Kommunikationsabläufe grundsätzlich neu gestalten. Aber solch eine Umstellung ist ein Prozess, der schrittweise umgesetzt werden muss, damit auch die Belange der Arbeitnehmer einbezogen werden können. In einer aktuell laufenden Projektphase sollen deshalb zunächst circa 600 Mitarbeiter aus dem Kassen- und Steueramt sowie aus dem Amt für Soziale Arbeit in diese neue Arbeitsweise eingeführt werden.

Welche Vorteile erhofft sich die Stadt Wiesbaden von der digitalen Dokumentenverwaltung?

Die Vorteile lassen sich exemplarisch am Fachbereich Steuern des Kassen- und Steueramtes erläutern, das seit September 2012 mit der eAkten-Infrastruktur arbeitet: In der Vorbereitung wurden dort vollautomatisiert rund 120.000 Grundsteuerakten mit etwa 100.000 Grundsteuerbescheiden, circa 20.000 Gewerbesteuerakten mit über 70.000 Gewerbesteuerbescheiden sowie etwa 17.000 Hundesteuerakten mit ungefähr 50.000 Hundesteuerbescheiden in elektronische Akten umgewandelt. Dafür wurden auch die Schnittstellen zu den eingesetzten Fachverfahren sowie zu SAP definiert und die wöchentliche

systemgesteuerte Aktualisierung der Daten vorbereitet und realisiert. Schritt für Schritt werden so in den Wiesbadener Ämtern papierbasierte Vorgänge und Akten von digitalen Formaten abgelöst. Eingehende Dokumente werden gescannt und digital abgelegt und auch die weitere Verarbeitung erfolgt weitgehend digital. Dadurch können zum einen Ausgaben für Papier, Kopien und Archivflächen nach und nach reduziert und zum anderen Anträge und Vorgänge schneller und transparenter bearbeitet werden. Wie eingangs erwähnt, ist natürlich auch die Zeitersparnis durch den Wegfall von langwierigen Suchvorgängen und Recherchen in Papierarchiven ein großer Vorteil der digitalen Aktenführung. Gerade diese Effekte führen zu einem schnelleren Austausch von Akten auf elektronischem Weg innerhalb der Verwaltung und auch mit externen Organisationen, sodass Prozesse wesentlich effizienter ablaufen können – und das kommt nicht zuletzt auch den Bürgern zugute.

„Die Einführung der E-Akte ist nicht nur ein technisches Großprojekt, sondern erfordert auch ein Umdenken."

Welche Herausforderungen sind bei der Einführung der E-Akte-Lösung zu meistern?

Die Einführung der elektronischen Aktenführung verändert die bisherigen Arbeitsstrukturen und -kulturen der Beschäftigten deutlich. Daher informieren und schulen wir alle Beteiligten während der Umstellung umfassend und nachhaltig. Die Herausforderungen, die ein solches Großprojekt sowohl für die Projektmitglieder als auch für die betroffenen Mitarbeiter mit sich bringt, werden sich mittelfristig lohnen. Und auch wenn der Weg dorthin sicherlich nicht immer einfach sein wird, ist er zukunftsweisend, innovativ und absolut notwendig.

Viele Kommunen tun sich mit der Digitalisierung der Vorgangsbearbeitung noch schwer, nicht wenige Projekte zur Einführung eines Dokumenten-Management-Systems scheitern. Woran liegt das?

Technisch und organisatorisch gibt es gerade bei einer Kommune grundlegend andere Rahmenbedingungen für eine solche Umstellung als beispielsweise in anderen Branchen. Das liegt unter anderem auch an den vielfältigen und umfangreichen Aufgaben, die eine Stadt wie Wiesbaden hat. Die größte Herausforderung bei der Änderung des Workflow ist aber wahrscheinlich, die Mitarbeiter technisch, organisatorisch und persönlich einzubinden und gut vorzubereiten, damit die neue Arbeitsweise die notwendige Akzeptanz findet.

Was können andere Kommunen vom Wiesbadener Projekt lernen?

Die Einführung der elektronischen Akte ist nicht nur ein technisches Großprojekt, sondern erfordert auch das Umdenken in vielen Abläufen sowie eine intensive Begleitung der Kollegen.

Welche E-Government-Projekte hat sich die Stadt Wiesbaden für die Zukunft vorgenommen?

Im Vordergrund steht, das laufende Projekt erfolgreich weiterzuführen. Die Einführung weiterer automatisierter Arbeitsabläufe werden wir konsequent fortsetzen. So wird beispielsweise der vollständig automatisierte Prozess zur Rechnungsgenehmigung realisiert. Auch dadurch sollen interne Verwaltungsprozesse effizienter werden. Darüber hinaus sollen die E-Government-Dienste für Bürger und Unternehmen weiter ausgebaut werden. Damit sind nicht nur Online-Formulare gemeint, sondern auch andere Web-Angebote, die sowohl die Verwaltung als auch die Bürger zeitlich entlasten und damit zusätzlich Freiräume schaffen. Der neue Personalausweis und E-Payment werden dabei eine wichtige Rolle spielen.

()

Dieses Interview erscheint in der März-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, Wiesbaden, E-Akte, Helmut Müller