

Digitales Schriftgutmanagement und eGovernment

Neue Wege zur Verwaltungsmodernisierung und Qualitätsverbesserung konsequent beschreiten

Der Kreis Soest betreibt seit vielen Jahren eine intensive und erfolgreiche Verwaltungsmodernisierung und verfügt als einzige Verwaltung in Deutschland über ein verwaltungsweites Qualitätsmanagement mit der schon mehrfach erneuerten Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2000.

Im Fokus der Verwaltungsmodernisierung standen bei allen Verwaltungen immer Steuerungsfragestellungen im Zusammenhang mit verwaltungsweiten Überlegungen. Produktionsfragestellungen wurden meist nur fach- und organisationsbezogen diskutiert.

So verfügen die Kommunalverwaltungen heute zwar über eine breite Auswahl an IT-Fachverfahren in den einzelnen Organisationseinheiten, und diese Fachverfahren verfügen auch häufig über Schnittstellen zu Finanzwesen, Einwohnerwesen und anderen zentralen Anwendungen und Datenbeständen, eine wirkliche Unterstützung der stattfindenden Arbeitsprozesse gibt es aber nur in wenigen Fällen. Ein durchgängiges Workflow-Management vom Eingang eines Antrages bis zur Bescheiderteilung mit Erstellung, Versand und Archivierung findet meist gar nicht, in Ansätzen nur in fachverfahrensspezifischen Zusammenhängen statt.

Auch die ersten Ansätze des eGovernment setzten bei den Lösungen oft nur auf einen Teil des eigentlichen Arbeitsprozesses auf. Die Schnittstelle zum Bürger oder zum Unternehmen stand im Mittelpunkt von neuen Angeboten, der dahinterliegende Prozess wurde gar nicht oder nur ansatzweise betrachtet. Als Folge führten nur wenige Projekte zum Erfolg.

KGSt-Multiklientenstudie „Effizientes eGovernment“

Daher entschloss sich der Kreis Soest 2005 zur Teilnahme an der KGSt-Multiklientenstudie „Effizientes eGovernment“, die von der KGSt in Kooperation mit der Firma b.i.t.consult GmbH durchgeführt wurde.

Ziel der Studie war die Bewertung und Priorisierung des gesamten kommunalen Leistungsspektrums für eGovernment zur Realisierung von Optimierungsmöglichkeiten und Kosten/Nutzen-Effekten. In einem ersten Schritt wurden alle im Qualitätsmanagement-System beschriebenen Leistungen der Kreisverwaltung einer Portfolioanalyse unterzogen. Im Mittelpunkt stand dabei die

Von Jürgen Platte, Soest

Untersuchung der tatsächlichen Arbeitsprozesse und Abläufe der Verwaltung.

Die Prozesse der Kommunen sind in einem hohen Maße vergleichbar

Auch im Vergleich mit den anderen teilnehmenden Kreisverwaltungen (Kreise Schleswig-Flensburg, Verden und Märkischer Kreis) wurden folgende Aspekte deutlich:

- Die Aufgabenstruktur und die Leistungs- und Prozessebene von Kommunen ist in hohem Maße vergleichbar.
- Die Kernprozesse der Verwaltung stimmen in hohem Maße überein (ca. 200 Kernprozesse), sie binden 80 % der Personalressourcen der Verwaltung.
- Die Kernprozesse der Verwaltungen sind in hohem Maße eGovernment-fähig, auf diese Prozesse sollten sich Verwaltungen konzentrieren.
- Der wesentliche Nutzen von eGovernment liegt auf Seiten der Verwaltung.

Diese Erkenntnisse machen deutlich, dass es auch gilt, gemeinsam mit anderen Verwaltungen an Standardisierungsmöglichkeiten bei den Verwaltungsprozessen zu arbeiten.

Organisation und Technologieeinsatz senkt Prozesskosten um 20 – 40 %

In einem zweiten Schritt wurden von allen an der Studie teilnehmenden Verwaltungen ca. 30 Arbeitsprozesse im Hinblick auf realisierbare Einsparpotenziale eingehend untersucht. Auch bei diesen Prozessanalysen konnten durchgängige Erkenntnisse erzielt werden:

- Es ist oft nur eine geringe Vorgangsunterstützung durch Fachverfahren vorhanden.
- Es bestehen zahlreiche Medienbrüche.
- Der aktuelle „Automatisierungsgrad“ in Verwaltungsprozessen ist gering!
- Das „Automatisierungspotenzial“ ist hoch!
- Automatisierbar sind vor allem nicht wertschöpfende Verwaltungstätigkeiten, z.B.:
 - manuelle Posteingangs- und ausgangsbearbeitung,
 - Daten mehrfach erfassen und pflegen,
 - elektronische Daten und Dokumente ausdrucken und verteilen,
 - Weiterleitung von Dokumenten zwischen Bearbeitern,



Vorstellung der bisherigen Ergebnisse der KGSt-Studien und des DSM-Projektes im Kreisausschuss des Kreises Soest (v.l.n.r.): Jürgen Platte, Dr. Marianne Wulf (KGSt), Harald Schumacher (b.i.t. consult GmbH), Landrätin Eva Irgang sowie Kreisdirektor Dirk Lönnecke.
Foto: Kreis Soest

- doppelte Ablage zu einem Vorgang: Hybrid-Akten dominieren,
- manuelle Recherche und Ausleihe von Dokumenten,
- Amtshilfeersuchen statt maschinelle Abfrage von elektronischen Daten.
- Durch Organisation und Technologieeinsatz können die Prozesskosten um 20 - 40 % gesenkt werden.

Geschäftsoptimierung, eGovernment und Verwaltungsreform wachsen zusammen

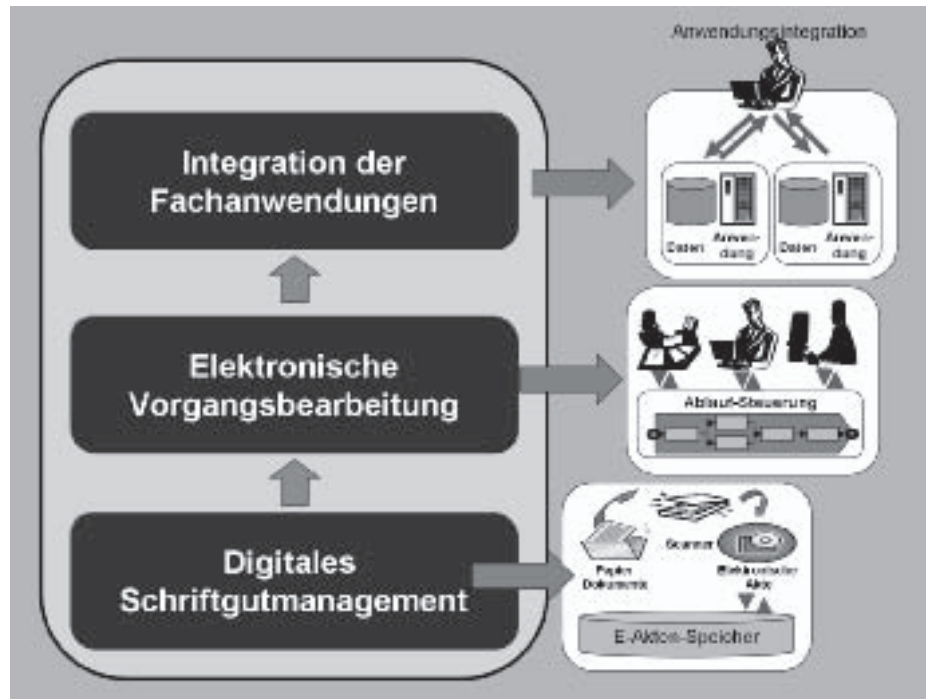
Der Kreis möchte einen konsequenten Weg in ein effizientes eGovernment gehen und die Prozessorientierung in den Vordergrund stellen. Die Steigerung von Wertschöpfung und Produktivität der Arbeitsabläufe durch die Automation von nicht wertschöpfenden Aufgaben wird ebenso angestrebt wie die Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter durch die Bereitstellung von integrierten Anwendungen. Auf dieser Basis sollen dann durchgängige elektronische Dienstleistungsangebote für Bürger und Unternehmen entstehen.

Die Ergebnisse der Multiklientenstudie haben gezeigt, dass der Lösungsweg nicht in immer wieder neuen Einzellösungen liegt, sondern eine durchgängige Strategie und eine technische eGovernment-Architektur erforderlich sind.

Digitales Schriftgutmanagement (DSM)

Auf der Basis bisheriger Erkenntnisse der eGovernment-Studie wurde daher im Rahmen eines Kooperationsprojektes mit den Projektpartnern Kreis Soest, Deutsche Post AG, b.i.t.consult GmbH und KDZ Citkomm und unter fachlicher Begleitung der KGSt eine Wirtschaftlichkeitsberechnung zur Realisierung der elektronischen Vorgangsbearbeitung für den gesamten „Lebenszyklus“ von Verwaltungsvorgängen im Bereich der Kernprozesse der Kreisverwaltung Soest erstellt. Zum Projektergebnis wird ebenfalls ein KGSt-Bericht erstellt werden.

Die angestrebte Lösung umfasst die Digitalisierung des Schriftguts im Bereich der Posteingangs- und -ausgangsbearbeitung, die Einführung eines fachbereichsübergreifenden Vorgangsbearbeitungssystems inklusive elektronischer Aktenführung und Dokumentenmanagement sowie die elektronische Archivierung von Verwaltungsvorgängen.



Zielsetzung des Projektes war es, die Prozessoptimierungspotenziale des digitalen Schriftgutmanagements in der Kreisverwaltung auf Prozessebene zu lokalisieren und zu quantifizieren, die fachlichen Kernanforderungen für die organisatorische und IT-technologische Umsetzung zu spezifizieren und ein für die Kreisebene übertragbares Realisierungskonzept für das digitale Schriftgutmanagement zu entwickeln.

Das Ergebnis zeigt, dass zwar erhebliche Investitionen erforderlich sind, aber auch erhebliche Einsparungspotenziale bestehen. Dazu bedarf es eines langen Atems, denn erst muss über drei bis vier Jahre investiert werden, bevor ein Konsolidierungseffekt entsteht. Daher haben Landrätin *Eva Irrgang* und Kreisdirektor *Dirk Lönnecke* eGovernment beim Kreis Soest zur Chefsache erklärt und damit auch die richtigen Signale an die Politik und die Mitarbeiterschaft gesendet.

Modellversuch „Vernetzte Verwaltung“

Das nordrhein-westfälische Innenministerium hat den Kreis Soest unter mehreren Bewerbern für das geförderte Modellprojekt „Vernetzte Verwaltung“ ausgewählt. Es geht dabei um die Vernetzung von Kommunalverwaltungen und die Erschließung neuer Kooperationsformen.

Der Kreis Soest hat gemeinsam mit dem Märkischen Kreis sowie den Städten Lippstadt und Soest erfolgreich das Projekt Shared Service Center „Digitale Postbearbeitung“ konzipiert und präsentiert. Mit diesem Projekt soll eine organisatorische und technische Lösung für die gemeinsame Abwicklung des Postein- und -ausgangs der beteiligten Kommunen in digitaler Form geschaffen werden.

Die Projektidee ist die konsequente Weiterentwicklung der Ergebnisse der KGSt-Studie und des darauf aufbauenden DSM-Projektes hin zu einer organisatorischen und technischen Praxislösung.

Ausblick

Der Kreis Soest wird den eingeschlagenen Weg zu einem effizienten eGovernment weitergehen und über die laufenden Projekte die praktische Umsetzung vorantreiben.

Dazu bedarf es der Entwicklung einer gemeinsamen IT-Strategie mit dem Rechenzentrums-Verband und verstärkter Kooperationen der Kreise und Gemeinden im Verbandsgebiet. □

Jürgen Platte, Zentrale Steuerungsunterstützung, Informationstechnik, Kreis Soest

Anzeige eurofun