

## Tagung

# Verwaltungsmodernisierung – Bilanz und Perspektiven

## *Verwaltung 4.0*

Thomas Gampe  
1. Beigeordneter

10.10.2019, Speyer



## Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz *Agenda*

### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
3. Herausforderungen
4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz
5. Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate

### Der Landkreis Görlitz befindet sich am Dreiländereck Deutschland – Polen - Tschechien



- Kreissitz: Görlitz
- 14 Städte / 39 Gemeinden
- 3. größter Landkreis von Sachsen
- 254.212 Einwohner / 121 Ew. pro km<sup>2</sup> (\*)
- beschäftigt ca. 1700 Mitarbeiter



(\*)...Stand 30.04.2019



### Besondere Herausforderungen

- Schrumpfung und Überalterung der Bevölkerung
- Steigender Haushaltsdruck
- Großer Flächenlandkreis
- Fachkräftemangel
- Strukturwandel



# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Kurzvorstellung Landkreis Görlitz



# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Kurzvorstellung Landkreis Görlitz



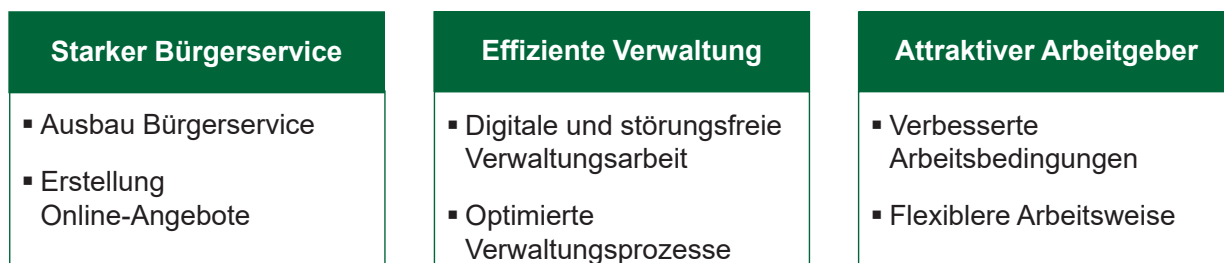
### Produkte aus der Region in alle Welt



**Digitale Revolution – Wir befinden uns seit Ende der 90-er im Umbruch!**  
**→ Wandel der Technik und damit Wandlung nahezu aller Lebensbereiche**



**Der Landkreis will die Verwaltungsarbeit für Bürger und Belegschaft verbessern.**

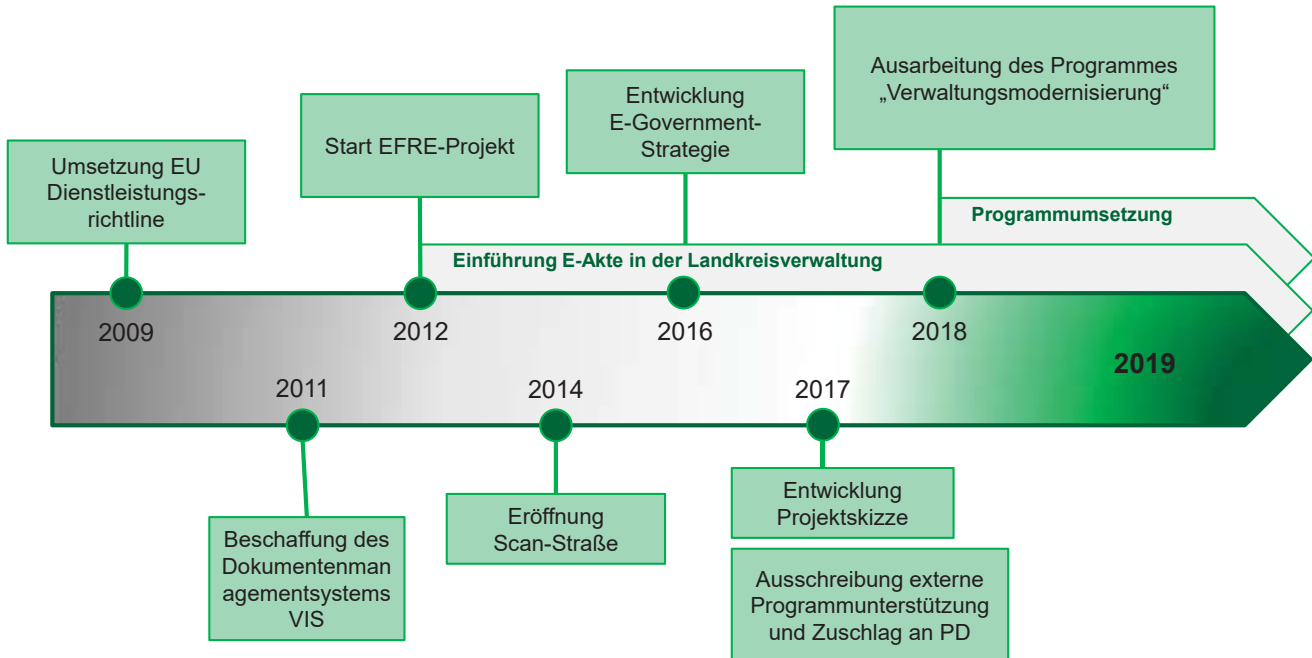


Programm „Verwaltung 4.0“

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Historie

### Einführung E-Government im Landkreis Görlitz



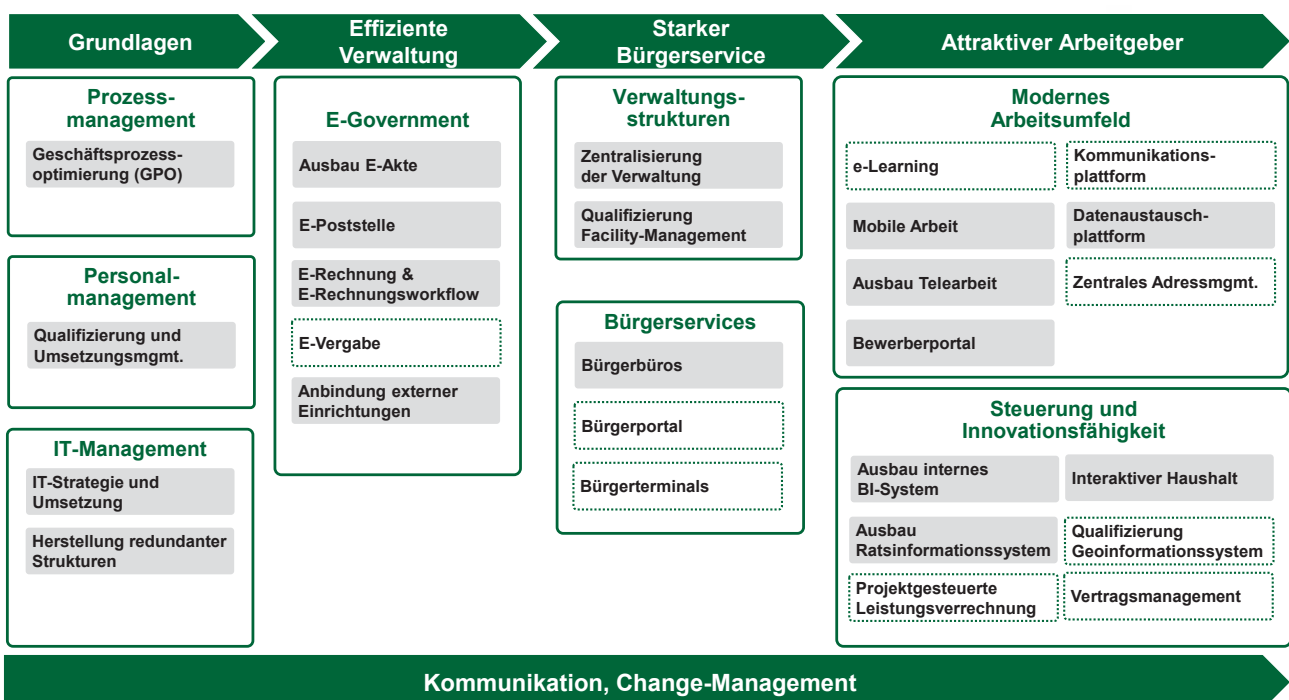
Thomas Gampe, 1. Beigeordneter: „Verwaltung 4.0“

Speyer, 10. Oktober 2019

9

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Programm im Überblick



Thomas Gampe, 1. Beigeordneter: „Verwaltung 4.0“

Speyer, 10. Oktober 2019

10

### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
- 3. Herausforderungen**
4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz
5. Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Herausforderungen



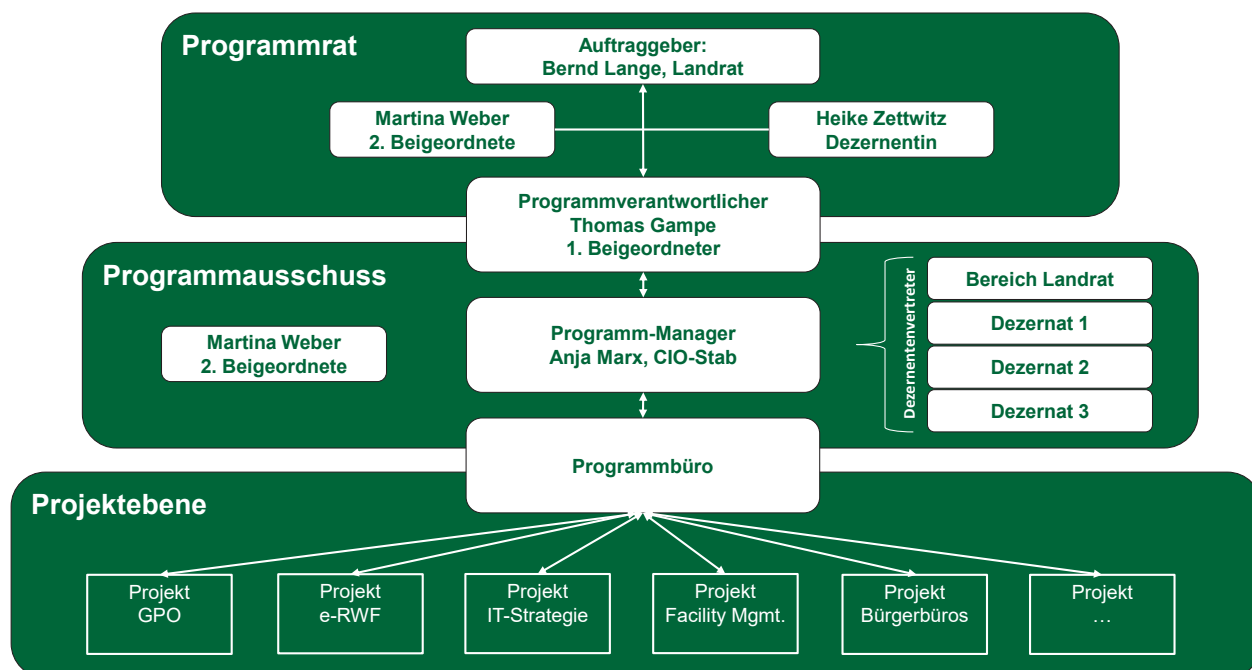
### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
3. Herausforderungen
- 4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz**
  - 1. Programmorganisation**
  2. Grundlagen schaffen: Einführung Prozess Management
  3. Bürgerservice stärken: Schaffung von Bürgerbüros
5. Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

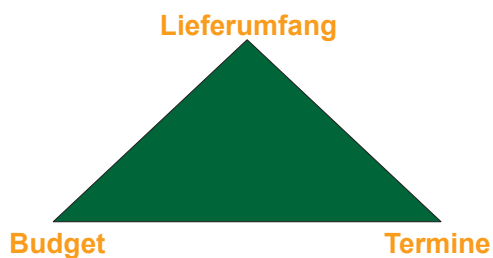
## 4.1 Programmorganisation

- Die Komplexität des Programms erfordert eine Organisationsstruktur, die**
- eine strukturierte Bearbeitung sicherstellt und
  - die Leitungsebene als Kontroll- und Entscheidungsinstanz einbezieht



### Projektorganisation

- Für jedes Projekt gibt es einen sog. „Steckbrief“
- Projektleiter ist verantwortlich für Erreichung der Projektziele unter Einhaltung der Termine und Budget



#### Inhalt

1. Projektteam.....	3
1.1 Projektleitung.....	3
1.2 Projektmitglieder.....	3
2. Vision und strategische Ziele.....	4
2.1 Vision des Projekts.....	4
2.2 Strategische Ziele des Projekts.....	4
3. Projektbeschreibung.....	4
3.1 Projektziele.....	4
3.2 Projektergebnisse.....	4
3.2.1 Best-Practice-Analyse.....	4
3.2.2 Grobkonzeption.....	4
3.2.3 Feinkonzeptionsphase.....	5
3.3 Projektplan.....	6
3.3.1 Best-Practice-Analyse.....	6
3.3.2 Grobkonzeption.....	6
3.3.3 Feinkonzeption.....	6
4. Personalressourcen.....	8
4.1 Intern.....	8
4.2 Extern.....	8
6. Schnittstellen.....	9
6. Projektrisiken.....	10

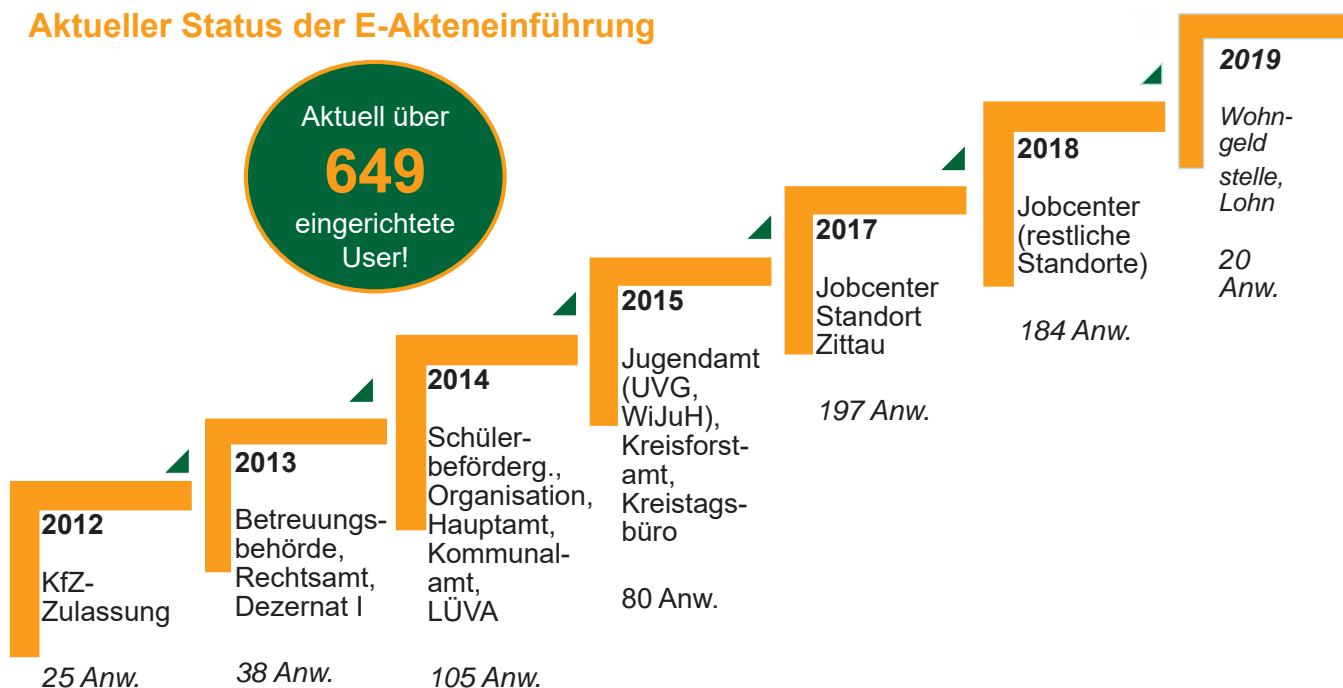
Inhaltsverzeichnis eines Steckbriefes

### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
3. Herausforderungen
- 4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz**
  1. Programmorganisation
  - 2. Grundlagen schaffen: Einführung Prozess Management**
  3. Bürgerservice stärken: Schaffung von Bürgerbüros
5. Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate



### Aktueller Status der E-Akteneinführung



### Vorgehensweise bei der Einführung der E-Akte

- 1 • Erhebung des Schriftguts und Entwicklung einer E-Aktenstruktur
- 2 • Erhebung der Ist-Prozesse und Definition der Soll-Prozesse
- 3 • Konfiguration von des Dokumentenmanagementsystems (VIS)
- 4 • Schnittstellen zwischen Fachverfahren und VIS
- 5 • Einführung (Schulung und Einführungsbegleitung)



Initiierung des Projektes „Prozessmanagement“ zur Optimierung der Geschäftsprozesse.

## Digitalisierung der Posteingänge Zentrale Poststelle

- 2013 Beschaffung eines Posteingangssystems
- Zentrale Verscannung** der Eingangspost am Standort Görlitz und dezentrale Validierung durch die Fachbereiche



## Praktische Umsetzung Schülerbeförderung

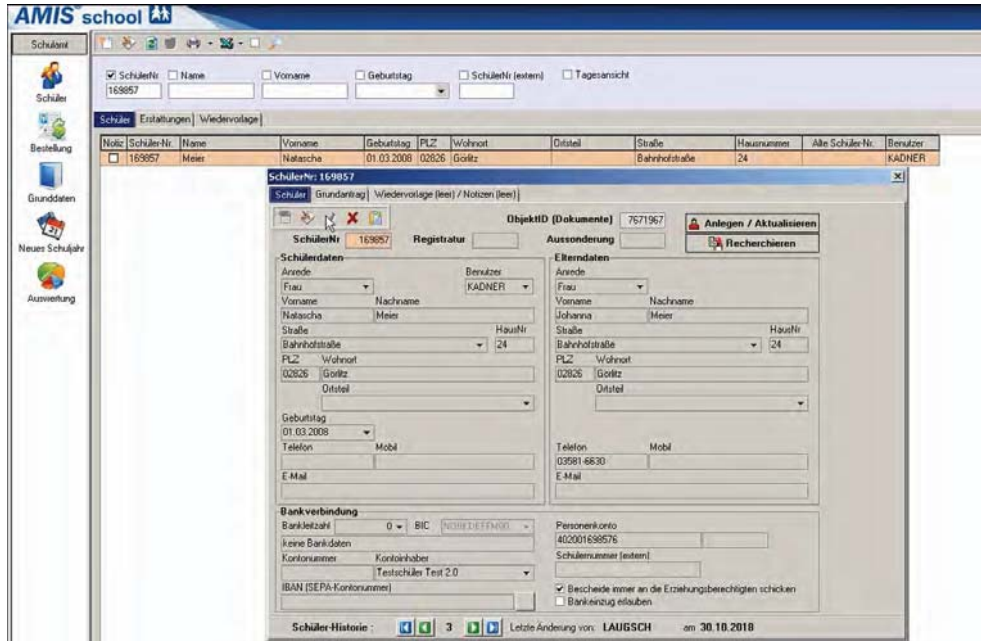
### 2. Validation

#### Stapelinhalt

#### Validationsfelder

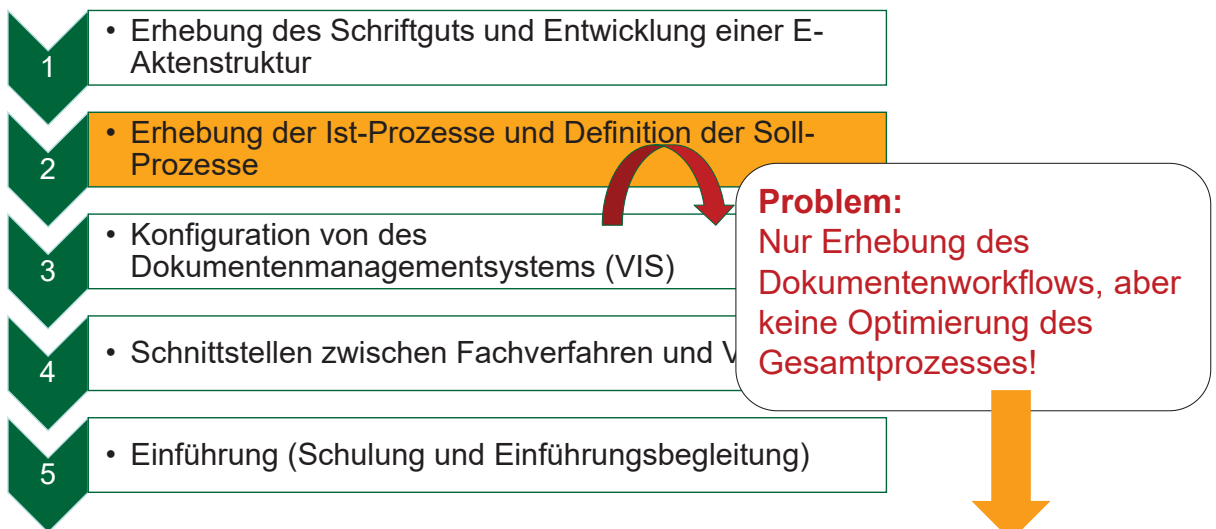
#### Dokument

## 3. Arbeit im Fachverfahren mit der E-Akte



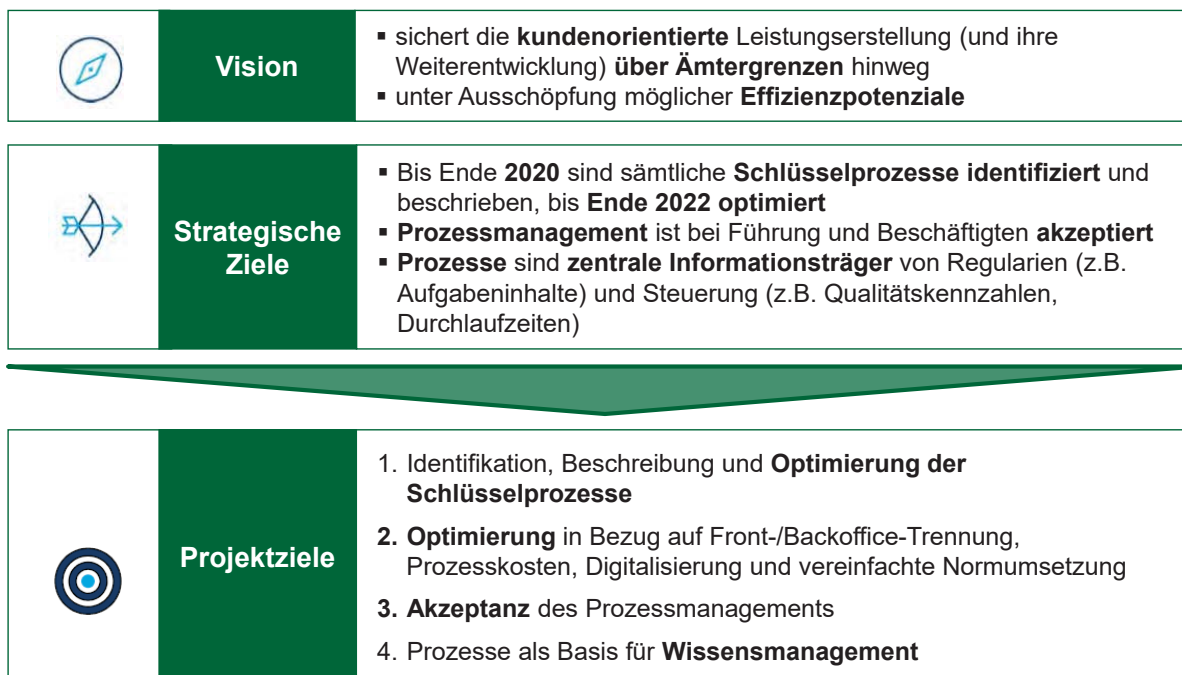
## Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz Warum Prozessmanagement?

### Vorgehensweise bei der Einführung der E-Akte

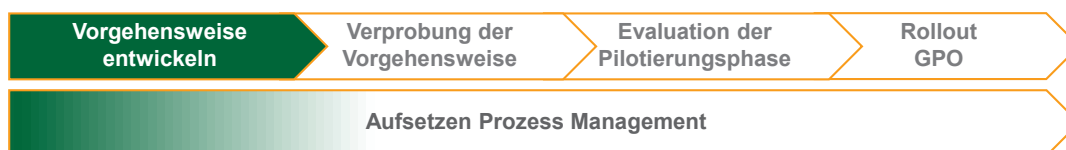


Initiierung des Projektes „Prozessmanagement“ zur Optimierung der Geschäftsprozesse.

### Die Vision und die strategischen Ziele wurden in konkrete Zielstellungen für das Projekt Prozessmanagement übersetzt



### Vorgehen im Projekt



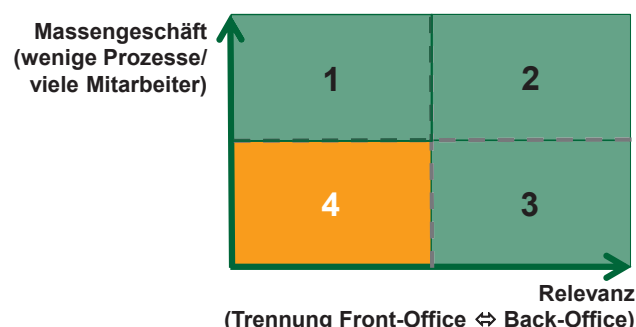
Entwicklung eines Vorgehens für die Geschäftsprozessoptimierung (GPO)	Aufsetzen eines Prozessmanagements
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vorgehensweise (Schritte 1 – 7)                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Informationsaufbereitung für Fachbereiche</li> <li>KickOff-Termine</li> <li>Prozessscreening / Aufgabengliederung</li> <li>Modellierungswshops Ist-Prozesse</li> <li>Best-Practice / Brainstorming Sollkonzeption</li> <li>Feinkonzeption und Modellierung der Soll-Prozesse</li> <li>Validierung und Freigabe der Soll-Prozesse durch Prozesseigner</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erarbeitung von Grundsätzen des institutionellen Prozessmanagements</li> <li>✓ Bildung von Zweier-Teams bestehend aus E-Akte-Team und Organisator                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Feinkonzept</li> <li>○ Überarbeitung von Dienstvereinbarungen</li> </ul> </li> </ul>

### Vorgehen im Projekt




Verprobung der Vorgehensweise	Evaluation der Pilotierungsphase
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Durchführung der GPO in den Bereichen Wohn- und Elterngeldstelle</li> <li>✓ Durchführung der GPO im Bereich Facility-Management + zusätzlich Erstellung eines Pflichtenhefts für ein CAFM-Werkzeug</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auswertung personeller und zeitlicher Aufwand zur Zielerreichung</li> <li>→ Prozessoptimierung begleitend zur E-Akten-Einführung ist aufwandsseitig so hoch, dass bei gleichbleibender Team-Besetzung Zeitziele nicht erreicht werden</li> <li>→ Anpassung des Vorgehens notwendig!!</li> </ul>



Vorgehensweise entwickeln	Verprobung
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Priorisierung der Sachgebiete gemäß Matrix</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <p>Massengeschäft (wenige Prozesse/ viele Mitarbeiter)</p> <p>Relevanz (Trennung Front-Office ↔ Back-Office)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1 – 3</b> → GPO gemäß entwickelter Vorgehensweise</li> <li><b>4</b> → Einführung E-Akte ohne GPO („monopolistische“ Prozesse)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verprobung der Vorgehensweise „Einführung E-Akte ohne GPO“ bei SG Straßenverkehr als Pilot gestartet</li> </ul>

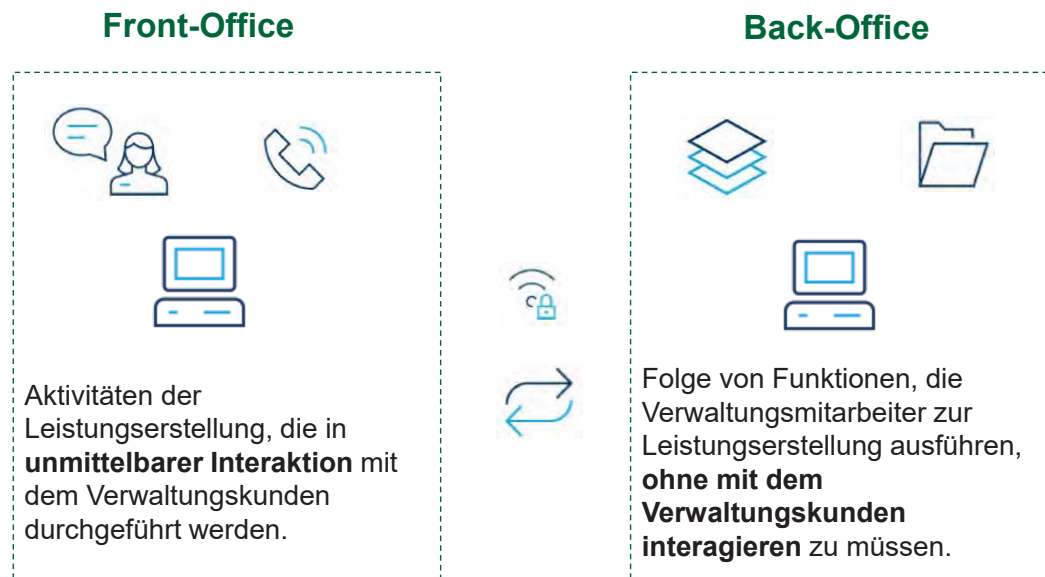
### Erkenntnisse

	<b>Lern- effekte</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Anfangen!</b> Auch wenn nicht alle Gegebenheiten bekannt sind.</li><li>2. <b>Justieren!</b> Hinterfrage Dein Vorgehen permanent und optimiere dich entsprechend des Erkenntnisgewinnes (KVP).</li><li>3. <b>Teamwork!</b></li></ol>
---	--------------------------	---

### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
3. Herausforderungen
- 4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz**
  1. Programmorganisation
  2. Grundlagen schaffen: Einführung Prozess Management
  - 3. Bürgerservice stärken: Schaffung von Bürgerbüros**
5. Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate

### Front- und Back-Office Aktivitäten lassen sich definieren und voneinander abgrenzen



### Im Rahmen einer Best-Practice-Analyse wurden Interviews mit den Bürgerservice-Verantwortlichen in den Landkreisen Cham, Lippe und Ludwigslust-Parchim durchgeführt



#### Merkmale der Variante 1 (Landkreis Cham)

- Niedriger Grad der Integration und unabhängige Außenstellen
- Bürgerbüro ersetzt die Pforte des Landratsamts und leitet Anrufe und Besucher an die betreffenden Fachämter weiter
- Keine zusätzlichen Kompetenzen und Aufgaben im Bürgerbüro



#### Merkmale der Variante 2 (Landkreis Lippe)

- Mittlerer Grad der Integration, unabhängige Außenstellen
- Kooperation mit kreisangehörigen Gemeinden
- Einfache Aufgabenerledigung im Bürgerbüro und Telefondienst für kreisangehörige Gemeinden



#### Merkmale der Variante 3 (Landkreis Ludwigslust-Parchim)

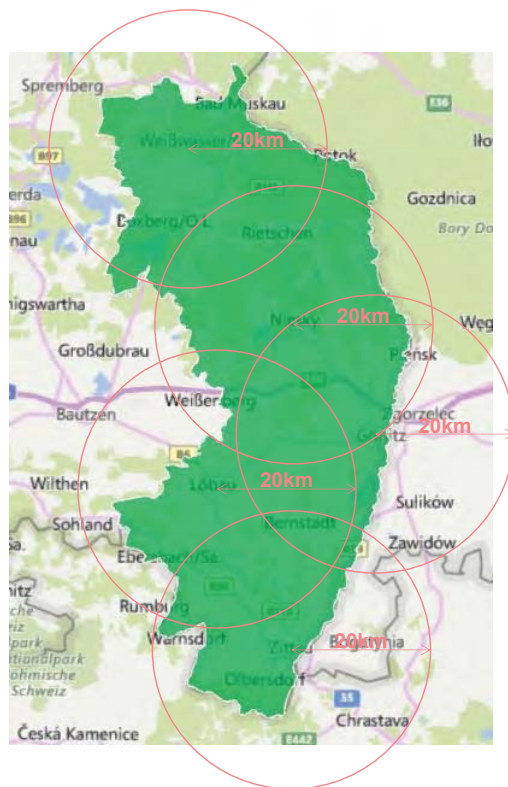
- Vollständige Dienstleistungserbringung im Bürgerbüro soweit möglich
- Konsequente Front-Back-Office-Trennung und zentrale Telefonie (115)
- Kooperation mit kreisangehörigen Gemeinden

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Bürgerservice – Zentrale Zielstellungen



	<b>Bürgernähe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bürgerbüros sollen Mehrwert für Bürger haben, über reine Antragsannahme hinaus</li> <li>▪ Kfz- und Führerscheinwesen (insb. Führerschein-Umtausch) als zentrale Kernleistungen</li> <li>▪ Zusätzlicher Bürgerservice (Antragsannahme, Beglaubigungen, Scanservice etc.)</li> </ul>
	<b>Störungs-freies Arbeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weitestgehend störungsfreie Arbeit im Back-Office</li> <li>▪ Telefonische Erreichbarkeit und Terminvergaben über Bürgerservice bzw. Onlinelösungen gewährleisten</li> </ul>



Thomas Gampe, 1. Beigeordneter: „Verwaltung 4.0“

Speyer, 10. Oktober 2019

31

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Bürgerservice – Kerndienstleistungen



In Abstimmung mit den Fachämtern wurden sieben Kerndienstleistungen identifiziert, die in den Bürgerbüros angeboten werden sollen.

Leistung	Bearbeitungsqualität	Fachamt/Zuständigkeit
Zulassung und Abmeldung von Fahrzeugen	Abschließende Bearbeitung	Ordnungs- und Straßenverkehrsamt
Führerschein-Annahme, Umtausch, Prüfung und Beratung	Frontoffice, qualifizierte Antragsannahme	Ordnungs- und Straßenverkehrsamt
Wohngeld	Frontoffice (einfache Beauskunftung), qualifizierte Antragsannahme, qualifizierte Beauskunftung	Sozialamt
Azubi-Bafög	Frontoffice, qualifizierte Antragsannahme	Schul- und Sportamt
Schülerbeförderung	Frontoffice, qualifizierte Antragsannahme	Schul- und Sportamt
Kita-Beitrag	Frontoffice, qualifizierte Antragsannahme	Jugendamt
Schwerbehindertenrecht	Frontoffice, qualifizierte Antragsannahme	Sozialamt

Thomas Gampe, 1. Beigeordneter: „Verwaltung 4.0“

Speyer, 10. Oktober 2019

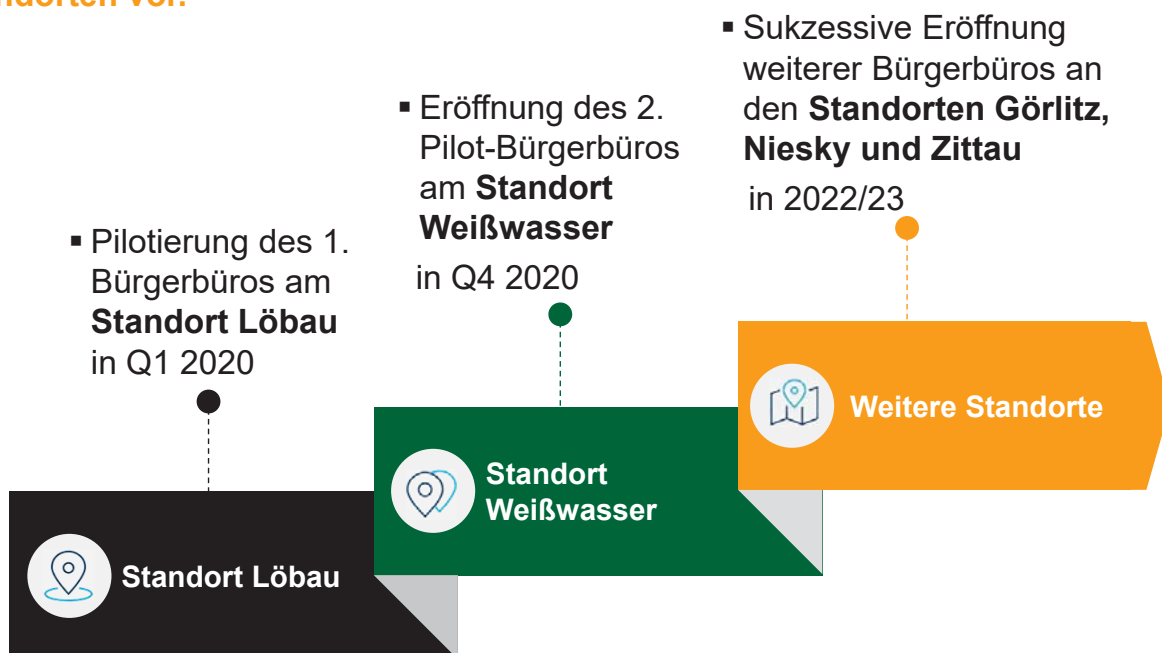
32



# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Bürgerservice – Pilotstandorte

Die schrittweise Umsetzung der Bürgerbüros sieht eine Pilotierung an zwei Standorten vor.



# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Bürgerservice – Pilotstandort Löbau

Die Offenheit des Raumes wird durch Glasfronten unterstützt.



Die bürgerfreundliche Raumgestaltung wird durch einen offenen Zugang unterstrichen.



Thomas Gampe, 1. Beigeordneter: „Verwaltung 4.0“

Speyer, 10. Oktober 2019

35

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

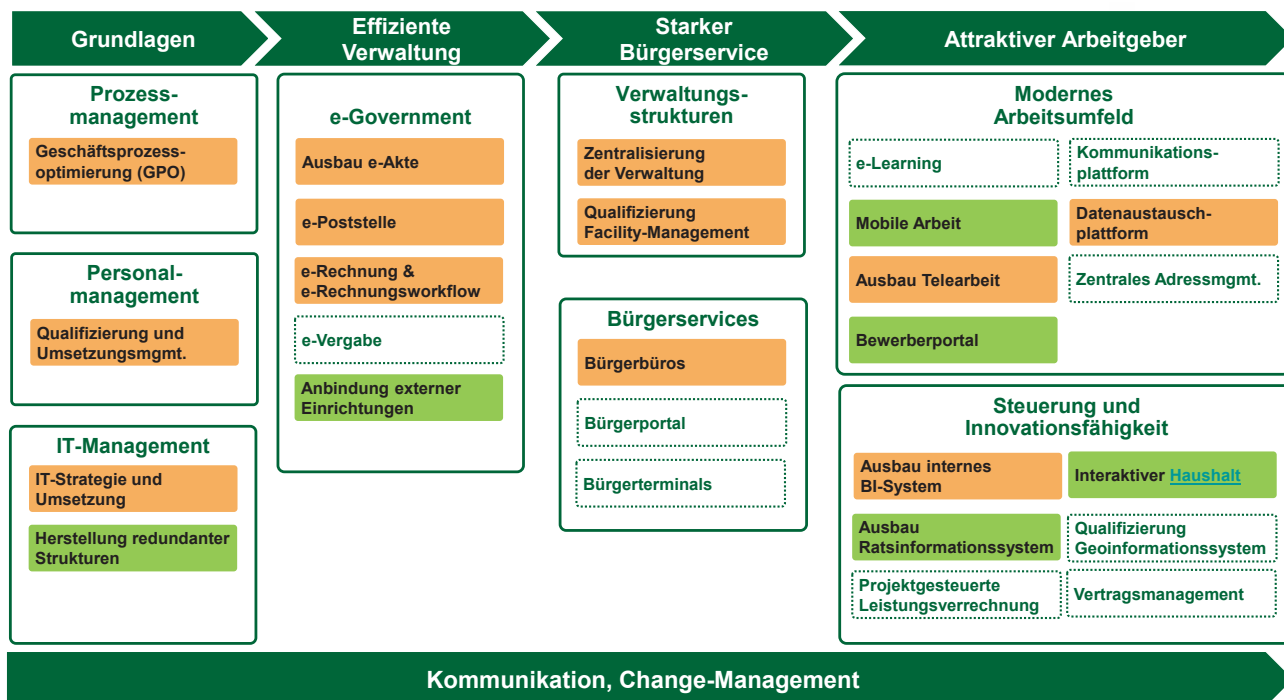
## Agenda

### Agenda

1. Kurzvorstellung Landkreis Görlitz
2. Historie
3. Herausforderungen
4. Herangehensweise im Landkreis Görlitz
  1. Programmorganisation
  2. Grundlagen schaffen: Einführung Prozess Management
  3. Bürgerservice stärken: Schaffung von Bürgerbüros
5. **Ausblick Görlitz: Handlungsfelder der nächsten Monate**

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Weiter im Programm!



6 abgeschlossene Projekte  
 12 laufende Projekte

# Verwaltungsmodernisierung im Landkreis Görlitz

## Ausblick

### Ausblick



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

