

## Einführung eines Dokumentenmanagementsystems bei der Stadt Nürnberg

Strategiewechsel bei der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) in allen Dienststellen der Stadt Nürnberg

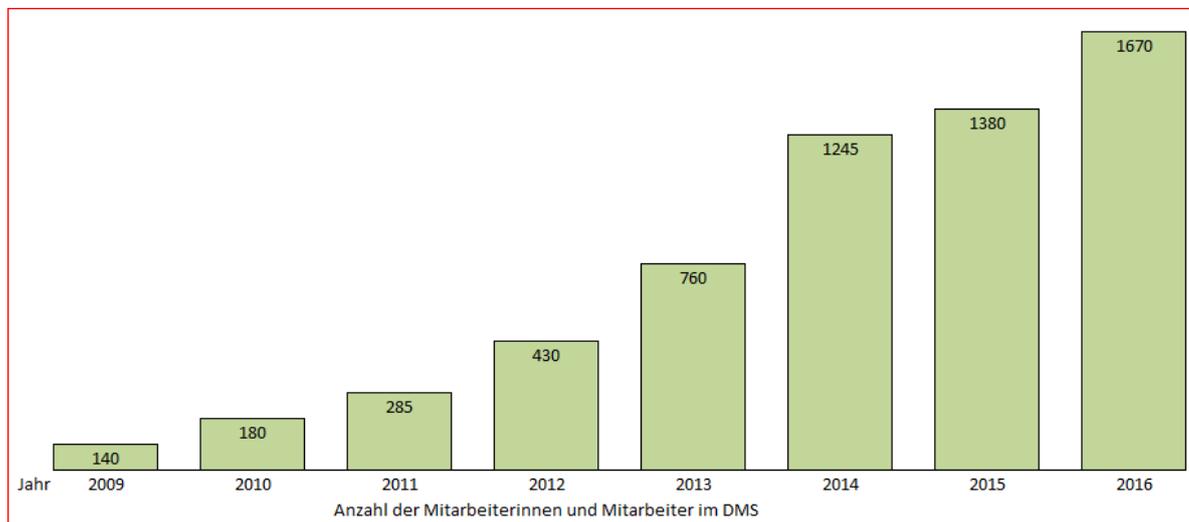
- I. Im Folgenden wird die Entwicklung im Einführungsprojekt dargestellt. Dabei wird auf Basis der bisherigen Erfahrungswerte die gewählte Einführungsstrategie überprüft und Überlegungen zur künftigen Roll-Out-Strategie angestellt.

### 1. Entwicklung und Ziel im Gesamtprojekt

Im POA am 08.12.2009 wurde beschlossen, ein Dokumentenmanagementsystem bei der Stadt Nürnberg einzuführen. Die aktuelle Einführungsstrategie basiert darauf, das DMS vorrangig prozessorientiert bei Dienststellen einzuführen, die Interesse und akuten Handlungsbedarf zeigen. Dabei soll die Ablage elektronisch erzeugten Schriftgutes in einer ordnungsgemäßen digitalen Aktenführung gewährleistet werden, damit eine rasche Auskunftsfähigkeit gegenüber Bürgerinnen und Bürgern möglich wird. Erreicht wurde, neben der elektronischen Vorgangsbearbeitung in optimierten Verwaltungsprozessen mit vielfachen Synergieeffekten, auch die Fachverfahrenintegration in personalintensiven Dienststellen wie EP, OA und SHA sowie die Akzeptanz der elektronischen Akte bei den zuständigen Verwaltungsgerichten.

Das Instrument hat sich hier bewährt und kann als Selbstverständlichkeit im Verwaltungshandeln betrachtet werden.

Die Entwicklung der Anzahl der Beschäftigten, die im DMS arbeiten, hat sich in den letzten Jahren wie folgt entwickelt.



Für die weiteren Planungen muss die Zahl der einzubindenden PC-Arbeitsplätze noch einmal betrachtet werden. Bei der ursprünglichen Investitionsplanung des Projektes wurde davon ausgegangen, dass 3000 PC-Arbeitsplätze mit DMS ausgestattet und entsprechend viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult werden müssen. Im Jahr 2016 waren ca. 7.000 PC-Arbeitsplätze bei der Stadt Nürnberg vorhanden, so dass aktuell von ca. 75% der PC-Arbeitsplätzen ausgegangen wird, die an das DMS angeschlossen werden müssen. Hierbei handelt es sich z. B. um die PC-Arbeitsplätze, an denen aktenrelevante Sachbearbeitungen durchgeführt werden und die zu dokumentieren sind.

Die Einführung des DMS in den verschiedenen Organisationseinheiten und Dienststellen fand in Form von einzelnen auf die Dienststellen zugeschnittenen (Teil-) Projekten statt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in Teilprojekten das DMS in den Dienststellen bzw. in den einzelnen Organisationseinheiten der Dienststellen einführen, erarbeiten gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Dienststellen die Basis. Derzeit arbeiten ca. 1.670 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DMS. Hierfür wurden im Rahmen der DMS Einführung zeitlich befristete Projektstellen geschaffen.

Neben der Einführungsarbeit in den DMS-Teilprojekten fallen notwendigerweise auch zahlreiche Betriebsaufgaben an. Zu diesen gehören u.a.:

- alle Tätigkeiten zur Aufrechterhaltung des IT-Betriebes,
- Qualitätssicherung, Pflege der Daten (gemeint sind die elektronischen Akten und Vorgänge), der Pflege der Suchindices,
- Anwenderunterstützung,
- Support und Störungsmanagement, Pflege und Weiterentwicklung des Systems,
- Tätigkeiten zur Sicherstellung der Informationssicherheit und des Datenschutzes,
- Regelmäßige Einführung (alle zwei Jahre) eines neuen „Major“ Releases,
- Benutzerverwaltung sowie Schulungen.

Dies sind laufende, zwingend notwendige Betriebsaufgaben, die teilweise in Projektform (Betriebsprojekte) bearbeitet werden.

Aktuell bindet die Aufrechterhaltung des Betriebes und der technischen Betriebsprojekte 4,6 VK (von 8,5 VK) aus dem DMS Kompetenzteam. Es ist davon auszugehen, dass die für Betriebsaufgaben erforderliche Kapazität mit der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im DMS arbeiten, ansteigen wird. Auch die zu betreuenden Schnittstellen zu den an das DMS angeschlossenen Fachverfahren erfordern Kapazität. Dies bedeutet, dass der Projektfortschritt derzeit durch den steigenden Anteil der erforderlichen Betriebsaufgaben, die vom DMS-Kompetenzteam wahrgenommen werden müssen, gebremst wird.

## **2. Ziele und Nutzen des DMS**

Die DMS-Einführung in verschiedenen Organisationseinheiten der Dienststellen in Verbindung mit den jeweiligen Fachverfahren hat zu zahlreichen sogenannten DMS-Insellösungen innerhalb der Stadt Nürnberg geführt. Damit kann eine Vielzahl von Potentialen des DMS wie z.B. ein medienbruchfreier Workflow (noch) nicht umgesetzt werden. Um den vollständigen Nutzen eines DMS realisieren zu können, ist ein Ausrollen in die Fläche erforderlich.

Die größten Nutzenpotentiale können dabei wie folgt beschrieben werden:

- Keine redundante Erfassung und reduzierte Medienbrüche,
- Erhöhung der Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns und Transparenz,
- Verkürzte Laufzeiten bei (ad-hoc) Prozessen,
- Schnelle Auskunftsfähigkeit aufgrund eines schnelleren elektronischen Zugriffs,
- Eindeutigkeit der Akten führt zur Vereinfachung in der Ablage.

Nutzbringend kann das DMS eingesetzt werden für:

- wiederkehrende Verwaltungsprozesse, ausgelöst z.B. durch Rechnungseingänge;
- verwaltungsinterne Vorgänge wie z.B. für Stellenschaffungen;
- für die Abwicklung jeglichen internen und externen Schriftverkehrs ;
- für eine strukturierte Ablage des eMailverkehrs.

Neben diesen wirtschaftlichen und pragmatischen Gründen der DMS Einführung verpflichtet seit kurzem auch das Gesetz über die elektronische Verwaltung in Bayern (Art. 5 Abs.2 Bayerisches E-Government-Gesetz – BayEGovG), Behördendienste auf elektronischem Weg zu ermöglichen. Stichwort hier ist unter anderem der elektronische Rechnungseingang. Der Gesetzgeber verlangt in einem Gesetzesentwurf, dass bis Ende 2019 elektronische Rechnungen zwingend in dem Format angenommen und verarbeitet werden, in dem sie eingegangen sind. Die elektronischen Belege müssen während der Aufbewahrungsfrist zudem jederzeit lesbar und maschinell auswertbar sein. Diese enorme Herausforderung kann u.a. mit Hilfe eines stadtweit eingeführten DMS bewältigt werden und verdeutlicht, wie dringend erforderlich eine rasche und flächendeckende DMS Einführung ist.

### **3. Folgen und Konsequenzen**

Um das Ziel einer flächendeckenden DMS-Anbindung aller Dienststellen innerhalb eines überschaubaren Zeitraumes von fünf Jahren (d.h. bis 2023) und damit den vollen Nutzen des Systems erreichen zu können, muss auch ein geändertes Projektvorgangsmodell angewendet werden (vgl. auch unter Punkt 1). Insbesondere sind hier zu nennen:

- die Notwendigkeit einer einheitlichen stadtweiten Ablagestruktur (Aktenplan) für den aktenrelevanten Schriftverkehr (auch eMails) als Basisfunktionen für eine Arbeit mit einem DMS wieder ins Bewusstsein zu bringen und mit den Dienststellen umzusetzen;
- eine organisationsbezogene Einführung, bei der Dienststellen sukzessive angeschlossen werden.

Diese Vorgehensweise der organisationsbezogenen Umsetzung mit sog. Basisfunktionalitäten (Aktenplan, übergreifende Workflows) erfordert zur fristgerechten Realisierung eine zeitliche Konzeption mit dezidierter Ressourcenplanung (insbesondere Personal) auch bei den Fachdienststellen.

Aktuell bindet die Aufrechterhaltung des Betriebes und der technischen Betriebsprojekte 4,6 VK aus dem DMS Kompetenzteam. Das DMS Kernteam besteht derzeit aus 8,5 VK. Das formulierte Ziel kann mit den vorhandenen Ressourcen allein nicht erreicht werden.

Bei der Konkretisierung der Zeit- und Ressourcenplanung sind deshalb auch weitere Maßnahmen zur Beschleunigung des stadtweiten Roll-Outs zu diskutieren. So ist der Zukauf externer Unterstützung, der intensivere Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus den Dienststellen sowie Rahmenbedingungen zu diskutieren, verbindlich festzulegen und umzusetzen, damit eine konsequente und rasche Einführung möglich wird.

Rechtzeitig vor den Haushaltsberatungen 2018 wird ein Konzept vorgelegt, wie konkret vorgegangen werden soll und welche Kapazitäten und Ressourcen wann erforderlich sind. Vorab ist die Entfristung einer Stelle erforderlich, deren Neubesetzung für die Konzeption und den zügigen Roll-Out zwingend notwendig ist.

### **Beschlussvorschlag**

Die Verwaltung treibt den Ausbau der Einführung und die Sicherstellung der Wahrnehmung der Betriebsaufgaben eines DMS rasch und zielorientiert voran.

Im Stellenplan von OrgA entfällt der Stellenvermerk an der Stelle Nr. 100.2312 (Sachbearbeiter/in, EGr. 14, F 12.17). Die Stelle ist künftig in EGr. 13 tarifgerecht bewertet.

II. Herrn Ref./I POA gez. Köhler (Unterschrift liegt elektronisch vor)

Nürnberg, 21.02.2017  
Amt für Organisation,  
Informationsverarbeitung und Zentrale  
Dienste

gez. Pfeiffer-Beck (52 20)  
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

**Abdruck an:**

- a) BgA
- b) Herrn 2. BM
- c) 3. BM/IPSN
- d) Ref. I/DSB
- e) Herrn Ref. II
- f) PA
- g) Rpr
- i) OA
- j) EP
- k) Av
- l) J
- m) SUN
- n) SÖR
- o) GPR
- p) GSBV