

Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) bei der Stadt Nürnberg

hier: Zwischenbericht

- I. Im Folgenden wird der aktuelle Sachstand des DMS-Einsatzes bei der Stadtverwaltung Nürnberg dargestellt, über die Ergebnisse der Pilotphase des Basis-Rollouts berichtet und die geplante weitere Vorgehensweise skizziert.

1. Aktueller Sachstand des DMS-Einsatzes bei der Stadtverwaltung und Beendigung des DMS-Einführungsprojektes

In der POA-Sitzung vom 08.12.2009 wurde die Verwaltung beauftragt, ein DMS unter Einsatz des Produktes eGov-Suite (Fabasoft eGov-Suite mit einem kommunalen Regelwerk für die Stadt Nürnberg) des Herstellers Fabasoft einzuführen und den vorgelegten Maßnahmenplan umzusetzen. Zur Umsetzung des Beschlusses wurde ein Projekt mit dem Ziel aufgesetzt, die erforderlichen organisatorischen und technischen Maßnahmen zu bündeln und umzusetzen.

Der Maßnahmenplan wurde erfolgreich abgearbeitet, alle organisatorischen und technischen Voraussetzungen für einen dauerhaften Regelbetrieb wurden geschaffen (vgl. Abb. 1). Das DMS (Fabasoft eGov-Suite mit Nürnberg Lösung) steht den Dienststellen und Eigenbetrieben der Stadt Nürnberg als Basis-Infrastruktur für eine einheitliche, strukturierte, rechts- und revisionssichere elektronische Aktenführung, die Abwicklung von optimierten, elektronischen Geschäftsprozessen und die Integration von Fachsoftware zur Verfügung.

Maßnahme	Status	
1. Ablage und Archivierung bei der KFZ-Zulassung	✓	
2. Verbesserungen in den Pilotdienststellen Av und OrgA	✓	
3. Entwicklung eines kommunalen Regelwerkes und technische Umsetzung → Einführung Nürnberg Solution	✓	
4. Erarbeitung von Kriterien zur Prozessauswahl	✓	
5. Fortschreibung des Konzeptes	✓	
Begleitende organisatorische Maßnahmen	6. Konzept zur Unterstützung von Anwender/innen und Leitnutzer/innen	✓
	7. Modulares Schulungskonzept – lfd. Fortschreibung	✓
	8. Kommunikationskonzept Fraunhofer	✓
	9. Abschluss Rahmendienstvereinbarung	✓

Abb. 1: Organisatorische u. technische Maßnahmen (POA-Beschluss v. 08.12.2009)

Eine nachhaltige Umstellung auf elektronische Aktenführung und Vorgangssachbearbeitung, v.a. in publikumsintensiven Dienststellen mit hohen, täglichen Fallzahlen, setzt stabile, sichere und performante Verfügbarkeiten des DMS voraus. Daher wurde im Juli 2015 das ehemalige Projekt-kern-team als DMS-Kompetenzteam in die Linienorganisation bei OrgA/IT (jetzt DIP/IT) überführt.

Das DMS-Kompetenzteam ist zentrale dienstleistende Stelle rund um den DMS-Einsatz bei der Stadt Nürnberg und arbeitet interdisziplinär mit allen erforderlichen Spezialistinnen und Spezialisten der Stadtverwaltung zusammen. Ohne deren Fachwissen wäre eine umfassende Konzeption und Weiterentwicklung nicht möglich. Themenfelder sind u.a. IT-Sicherheit, Datenschutz, Barrierefreiheit, Anwenderfreundlichkeit und Gesundheitsschutz, Einhaltung gesetzlicher Regelungen und Richtlinien, Aktenplan der Stadt Nürnberg, Aufbewahrungsregelungen, Fragen der Langzeitarchivierung, Prozessanalyse und -optimierung sowie Personalvertretungsfragen.

Die Vernetzung nach außen erfolgt in Form von Interkommunalem Erfahrungsaustausch, aktiver Mitarbeit in der Fabasoft Anwendergruppe sowie im Austausch mit Behörden aller föderalen Ebenen.

Diese Arbeitsweise hat sich bewährt. Aufgrund der parallelen Strukturen (Linienorganisation und Einführungsprojekt), bringt eine Fortführung der Einführungsprojektstruktur keinen zusätzlichen Nutzen.

Aktuell sind ca. 2.200 städtische Mitarbeiter/innen an das DMS angeschlossen. In rund 1,2 Millionen elektronischen Akten wurden etwa 10 Millionen Dokumente abgelegt. Zahlreiche Fachverfahren, wie z. B. bei der Ausländer-, Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, beim Jugendamt und beim Sozialamt wurden an das DMS angeschlossen und ermöglichen eine durchgängig elektronische Bearbeitung der Akten und Geschäftsprozesse.

Ein Großteil der Dienststellen nutzt die Bausteine des DMS in unterschiedlicher Art und Weise:

- im fachneutralen Verwaltungsbereich
- im fachlichen Aufgabenbereich (Anbindung einzelner Fach-Abteilungen, Abwicklung einzelner Prozesse, Integration von Fachverfahren)
- in Projekten: als Plattform zur Zusammenarbeit der Projektmitglieder (in sog. Teamordnern)

Gemäß Auftrag des POA vom 08.12.2009 ist das DMS-Einführungsprojekt mit der Schaffung der organisatorischen und technischen Voraussetzungen abgeschlossen, auch wenn das DMS noch nicht flächendeckend, an jedem Verwaltungsarbeitsplatz im Einsatz ist. Der Abschlussbericht des Einführungsprojekts wird als Anlage 1 beigefügt. Der Maßnahmenplan zum weiteren Rollout wird laufend fortgeschrieben und den jeweiligen Entwicklungen angepasst. Das weitere Ausrollen des DMS erfolgt über angemeldete IT-Maßnahmen der Dienststellen und im Rahmen des Basis-Rollouts, der im Folgenden näher beschrieben wird.

2. Basis-Rollout DMS – Evaluation der Pilotphase und weitere Vorgehensweise

a) Inhalte des Basis-Rollouts

In der POA-Sitzung vom 05.06.2018 wurde dargestellt, dass die bisherige, ausschließlich fachbezogene DMS-Einführung in Dienststellen zu Insellösungen geführt hat. Diese fragmentierte DMS-Infrastruktur hat zur Folge, dass Nutzenpotenziale des DMS, wie z. B. medienbruchfreie Prozessabwicklungen, bisher nicht gehoben werden. Aus diesem Grund wurde ab Januar 2018 eine Strategieerweiterung, der „Basis-Rollout DMS“ konzipiert. Ziel des Basis-Rollouts ist eine zügige und standardisierte Anbindung aller Referate und Dienststellen im fachneutralen Aufgabenbereich (Welle 1). Darauf aufbauend erfolgt eine DMS-Anbindung für die fachlichen Aufgaben der Referate und Dienststelle (Welle 2).

Inhaltlich umfasst der Basis-Rollout folgende drei Pakete:

- Basispaket „DMS-Anbindung und -Anwendung“:
Arbeitsplätze werden technisch an das DMS angebunden und Schulungen durchgeführt.
- Leistungspaket 1 „Fachneutraler Musteraktenplan“:
Jede Dienststelle erhält einen standardisierten Musteraktenplan als Template zur Aktenablage im fachneutralen Aufgabenbereich.
- Leistungspaket 2 „Übergeordnete Prozesse“:
Jede Dienststelle erhält Musterlaufwege für zehn übergeordnete Prozesse, zur standardisierten, digitalisierten Abwicklung einzelner Workflows im DMS (vgl. Anlage 2).

b) Ergebnisse der Pilotphase

Der POA hat in der Sitzung vom 05.06.2018 dem Konzept für die Strategieerweiterung „Basis-

Rollout“ zugestimmt, die Verwaltung mit der Umsetzung und Durchführung einer Pilotphase beauftragt, über deren Ergebnis nach Evaluation erneut im POA zu berichten ist.

Juni 2018 startete die halbjährige Pilotphase, mit Teilnahme der Stadtkämmerei, Kassen- und Steueramt, Amt für Geoinformation und Bodenordnung, Feuerwehr, Rechtsamt, Referat I/II und Referat VII. Parallel dazu wurden die für die übergeordneten Prozesse fachlich zuständigen Abteilungen der Querschnittsdienststellen Kassen- und Steueramt, Stadtkämmerei, Personalamt, Rechnungsprüfungsamt, Zentrale Dienste und Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation im erforderlichen Umfang an das DMS angebunden und die Beteiligung der örtlichen Personalvertretungen im DMS eingerichtet.

Im Januar 2019 fand ein Evaluationsworkshop mit den Pilotdienststellen statt. Evaluiert wurden folgende 6 Themenbereiche:

1. Projektvorgehensmodell
2. Inhalte des Basis-Rollouts
3. DMS-Schulungskonzept
4. Changemanagement / Kommunikation
5. Nutzerfreundlichkeit /Usability
6. Rahmenbedingungen des Basis-Rollouts

Die Evaluation hat ergeben, dass der Basis-Rollout grundsätzlich praxistauglich ist. Folgende Ergebnisse und Ansatzpunkte wurden u.a. erarbeitet:

- Zur Reduzierung der Anwenderkomplexität, wird das Projektvorgehen zweigeteilt: Zuerst Arbeitspakete ohne direkten DMS-Bezug, wie z.B. Schulungen zur Schriftgutverwaltung und die Analyse der aktuellen Ablagestruktur der Dienststellen. In dieser Projektphase wird zukünftig das Stadtarchiv stärker in die Umsetzung einbezogen. Sind diese Aufgaben erledigt, ist die Dienststelle „ready for DMS“ und die DMS-bezogene Phase startet, mit DMS-Schulungen und der Einrichtung des Aktenplans sowie der Prozesse im DMS.
- Künftig ist der Basis-Rollout Voraussetzung für fachliche Anbindungen von Dienststellen.
- Ein zügiger Basis-Rollout setzt eine verbindliche Bereitstellung erforderlicher Ressourcen seitens der anzubindenden Dienststellen voraus.
- DMS-Schulungen werden künftig durch eine/n hauptamtliche/n Trainer/in verstärkt und um sog. Tutorials, also Online-Lernformate, ergänzt.
- Der Einsatz externer Dienstleister wird zur Projektunterstützung und Beschleunigung der DMS-Einführung erprobt.
- Eine neue DMS-Version mit optimierter Oberfläche ist beim Hersteller in Entwicklung.
- Es wird eine Plattform für den Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen DMS-Anwendern/innen eingerichtet, um zukünftig stärker den Wissenstransfer über sog. Best Practice-Beispiele zu fördern.

c) Weiteres Vorgehen

Für das Jahr 2019 ist die Basis-Anbindung von ca. 20 Dienststellen und Referaten geplant. Das Erfüllen dieser Planzahl setzt sowohl eine optimale Mitwirkung als auch die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen durch die Dienststellen und Referate voraus. In 2019 wurde bereits mit der Anbindung folgender Referate und Dienststellen begonnen: Einwohneramt, Gesundheitsamt, Liegenschaftsamt, Ordnungsamt, Zentrale Dienste, Referat VI, Rechnungsprüfungsamt. Zudem wird aktuell der Basis-Rollout für das Institut für Pädagogik und Schulpsychologie, die Wirtschaftsförderung Nürnberg, das Stadtarchiv, das Amt für Allgemeinbildende Schulen, das Amt für berufliche Schulen und die städtischen Schulen vorbereitet und konzipiert.

Neben dem Basis-Rollout ist in 2019 die Umsetzung folgender fachlicher Maßnahmen geplant:

- Fachverfahrensanbindung beim Gesundheitsamt (Gesundheitsakten)
- Schrittweise Integration von vier Fachverfahren beim Rechtsamt

- Mitarbeit des DMS-Teams beim Projekt „Digitales Langzeitarchiv“
- Mitarbeit des DMS-Teams beim Projekt „eRechnung“
- Fachliche Anbindung im KiTa-Bereich des Jugendamtes (Bereich J/B4-5/2)
- Umstellung auf eine neue DMS-Version (Release-Wechsel)

Beschlussvorschlag:

1. Der POA stimmt der Beendigung des DMS-Einführungsprojektes zu.
2. Der POA nimmt den Bericht zu den Plänen des Basis-Rollout zur Kenntnis, stimmt der beschriebenen Vorgehensweise zu und beauftragt die Verwaltung mit der weiteren Umsetzung.
3. Ende 2020 wird die Verwaltung im POA erneut über den Sachstand des DMS-Einsatzes bei der Stadt Nürnberg berichten.

II. Ref. I/II / POA

gez. Riedel (Unterschrift liegt elektronisch vor)

Nürnberg, 10.04.2019
Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation

gez. Knabel (5219, 8620)
(Unterschrift liegt elektronisch vor)