

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Unterausschuss Digitale Kommunikation und Organisation	26.11.2018
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	10.12.2018

### **Digitalisierungsprogramm 2019 - 2022 - Schwerpunkt "Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen"**

Köln befindet sich wie alle Städte mitten in der Transformation zur Digitalen Stadt. Seit 2012 verfügt die Stadt mit dem Ratsbeschluss zum Konzept „Internetstadt Köln“ über die erste Digitale Agenda einer deutschen Großstadt. Köln hat damit bereits frühzeitig die Digitalisierung als ein umfassendes Querschnittsthema verstanden, bei dem die Stadtverwaltung die Akteure der Kölner Stadtgesellschaft offen, transparent und interaktiv einbezieht. Dieser integrative Ansatz begründet die bundesweit akzeptierte Vorrangstellung Kölns und stärkt den Wirtschaftsstandort Köln. Köln belegt als bundesweit anerkannte Vorreiterin im Thema Digitalisierung bei den unterschiedlichen bundesweiten Rankings immer wieder die vorderen Plätze.

Die "Digitale Stadt" bleibt ein umfassendes Querschnittsthema für die gesamte Stadtgesellschaft. Der Verwaltungsvorstand ist sich einig, dass die Digitalisierung durchgängig in allen Bereichen der Verwaltung zu etablieren ist. Um das volle Potenzial der neuen digitalen Möglichkeiten auszuschöpfen und damit Köln zukunftsfähig aufzustellen, bedarf es in Fortführung des Grundsatzbeschlusses zur städtischen Digitalisierung vom 26.04.2016 (3854/2015) konkreter, zielgerichteter Programme mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Adressaten beispielsweise zu nutzerorientierten Services, zu Digitaler Bildung und zu vernetzten Services/Internet der Dinge. Zur nachhaltigen Unterstützung des Prozesses gilt es zudem, ein Digitales Rahmenwerk (Digital Framework) mit Standards und Grundlagen für die digitale Transformation innerhalb der Verwaltung festzuschreiben.

Nach den bisherigen Erfolgen setzt die Verwaltung nun ein erstes Digitalisierungsprogramm 2019 - 2022 mit dem Schwerpunkt „Dienstleistungen für Bürgerinnen/Bürger und Unternehmen“ mit folgendem Inhalt auf:

#### 1. Digitale Stadtverwaltung:

Grundsätzliches Ziel ist es, in den nächsten vier Jahren Dienstleistungen der Stadt zu digitalisieren, diese Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen einfach, sicher und nutzerorientiert zur Verfügung zu stellen und dabei die Prozesse zu verschlanken. Die Verwaltung wird damit viele Möglichkeiten des Self-Services und neben der telefonischen oder persönlichen Beratung vor Ort auch innovative Online-Beratungsmöglichkeiten bieten. Antragsteller können die Verwaltung beauftragen, Unterlagen und Nachweise, die Anträgen beizufügen sind, direkt von anderen Behörden anzufordern. Auch wird der einfache Abruf von Sachständen, Zwischennachrichten oder digitalen Kontoauszügen zu einzelnen Dienstleistungen etabliert werden. All dies spart Aufwand, Zeit und unnötige

## Wege zur Verwaltung.

Im Mittelpunkt stehen Erleichterung und weitere Entbürokratisierung der Bürgerdienste. Eine weitere Schwerpunktsetzung bei der Priorisierung ist die Entlastung von Eltern, insbesondere Alleinerziehenden, sowie die Entlastung von Menschen in besonders anspruchsvollen Situationen und Lebenslagen wie beispielsweise Organisation der Pflege von Angehörigen. Für Unternehmen liegt der Schwerpunkt in den Bereichen Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen und Gewerbeanmeldungen sowie in der Unterstützung von klein- und mittelständischen Unternehmen (KMU) und Handwerksbetrieben durch eine praxisorientierte Gestaltung von Services.

Damit werden in diesem Digitalisierungsprogramm zu den bereits bestehenden Verbundprojekten der Verwaltungsreform „Beschleunigung von Baugenehmigungen“ und „Fördermittelmanagement“ folgende Teilprogramme mit insgesamt 40 Dienstleistungen initiiert und umgesetzt:

- Soziales und Familie (SoFa)
- Bürgerdienste der Zukunft
- Bürokratieabbau für Unternehmen
- Stärkung der Arbeitgebermarke.

Die entsprechenden Dienstleistungen in den Teilprogrammen wurden auf Grundlage der Ergebnisse der durchgeführten stadtweiten Abfrage aus strategischen Gesichtspunkten priorisiert. Indikatoren waren insbesondere der zu erwartenden Nutzen einer Digitalisierung, der bisher bestehende Aufwand, Fallzahlen und die Reichweite (Anlage 1). In Anlage 2 sind die bereits für 2019 projektierten Dienstleistungen und E-Aktenprojekte gesondert ausgewiesen

Um eine breite Basis und Akzeptanz zu schaffen, werden die digitalisierten Serviceangebote zur Verbesserung der Lebensqualität und der Verwaltungsvereinfachung über das „Zukunftslabor“ mit innovativen Methoden entwickelt. Dabei erfolgt auch die Betrachtung neuer Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) und Blockchain bezüglich ihrer Auswirkungen auf die Verwaltungsabläufe.

Die bereits initiierten Projekte insbesondere Verbund- und Digitalisierungsprojekte der Verwaltungsreform werden fortgeführt. Für den Bildungsbereich und seine Dienstleistungen wird ein eigenes Digitalisierungsprogramm „Digitale Bildung“ entwickelt.

## 2. Transparente Stadtverwaltung:

Die Digitalisierung schafft vielfältige Transparenz- und Interaktionsmöglichkeiten. Die Verwaltung ist mehr denn je gefordert, ihre Aufgabenerfüllung mit ihren komplexen Entscheidungswegen konsequent an steigenden Anforderungen nach Transparenz und Mitbestimmung auszurichten.

Es gilt daher, die in Köln erfolgreichen Ansätze „Open Data“ und „Open Government“ auszubauen, strukturiertes Wissen der Verwaltung weiter zu öffnen und damit Transparenz zu schaffen. Dazu soll in dem Zeitraum des Programms ein virtuelles Transparenzportal entstehen, das ein komfortables Auffinden von Daten und Informationen ermöglicht. Damit verbindet sich auch das Ziel, Innovationsprozesse mit allen gesellschaftlichen Gruppen anzustoßen. Die Einbeziehung von Stakeholdern gerade im Umfeld der Digitalisierung soll weiter auf den unterschiedlichen Ebenen fortgeführt werden. Ein kooperativer und kollaborativer Ansatz ist unerlässlich, um gerade Zukunftstechnologien frühzeitig zu erkennen und auf Nutzbarkeit auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten prozessual zu verankern.

### 3. Rahmenwerk für eine erfolgreiche Digitalisierung:

Die Verwaltung (Stabsstelle Digitalisierung) wird ein Digitales Rahmenwerk (Digital Framework) aufsetzen, um Rahmenbedingungen für eine nachhaltige Digitalisierung zu schaffen. Das Rahmenwerk enthält insbesondere gesamtstädtische Festlegungen und Standards für die Nutzung zentraler Dienste wie ein Bürgerportal, die durchgängige Online-Terminvereinbarung, ein nutzerfreundliches und sicheres Onlinebezahlverfahren, einheitliche Strukturen für E-Akten, den Bedarfsprüfungs- und Beschaffungsprozess bis hin zu E-Rechnungen. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem Ausbau der Netzinfrastruktur, um eine belastbare Breitbandanbindung und ein leistungsstarkes Glasfasernetz als Fundament für alle Facetten der Digitalisierung zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst zudem die Weiterentwicklung des bestehenden Kölner WLAN-Netzes wie auch die Identifikation weiterer Funktechnologien für kommunale Anwendungen (Beispiele 5G oder LoRaWAN als Technologien im Internet der Dinge).

Das Rahmenwerk regelt darüber hinaus insbesondere die Themen Datenmanagement und Datenaustausch, Geodateninfrastruktur und die Berücksichtigung der Barrierefreiheit. Es bindet im Sinne innerstädtisch vernetzter und transparenter Prozesse einen gesamtstädtischen Projektmonitor, ein agiles Projektmanagement sowie Weiterbildungskonzepte für die Mitarbeitenden ein.

### 4. Weiteres Vorgehen:

Als nächste Schritte erfolgt:

- die Umsetzung der bereits für 2019 geplanten Maßnahmen
- die Implementierung der einzelnen Teilprogramme
- die Festlegung des zu erreichenden Digitalisierungsgrads der Dienstleistungen
- die Zuordnung und ganzheitliche Betrachtung der Dienstleistungen zu einzelnen Lebenslagen, um das gesamte Potential auszuschöpfen
- die gemeinsame Entwicklung von Lösungen unter - im Einzelfall - Beteiligung der Bürgerschaft im Zukunftslabor
- die Konzeption und Umsetzung eines Bürgerportals mit verschiedenen rechtlich möglichen Identifizierungs-Komponenten inklusive Servicekonto.NRW/Bund, Fernsignatur und Videoident
- die Berücksichtigung der Umsetzungsplanungen von Bund (und IT-Planungsrat) zum Onlinezugangsgesetz (OZG) sowie die der Europäischen Union zum zentralen digitalen Zugangstor (Single-Digital-Gateway) mit entsprechender Meldung in die Digitalisierungslabore des Bundes
- die Überprüfung der in den vorgenannten Themenbereichen jeweils vorhandenen rechtlichen Rahmenbedingungen (Gesetze und Satzungen) und die Initiierung entsprechend erforderlicher Änderungen über die Gremien bei innerstädtischen Regelungen (Eigenhoheit der Stadt), um größtmögliche Wirkung zu erreichen.

Auch werden notwendige strukturelle Voraussetzungen für die Digitalisierung sukzessive umgesetzt. Dies betrifft beispielsweise die Sicherstellung der nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) geforderten Portalfähigkeit und die Ablösung großer Fachverfahren wie z. B. Handelsplatz, Einwohner- und Kraftfahrzeugverfahren.

Aus den vorgenannten Aufgaben und Tätigkeiten wird das konkrete Maßnahmenpaket 2019 - 2022 generiert.