

Sachstandsbericht zur Verwaltungsdigitalisierung

Sitzung des Haupt-, Finanz- und Digitalausschusses
am 02.07.2026



Gesamtentwicklung

- Verwaltungsdigitalisierung entwickelt sich zunehmend zu einer dauerhaften Querschnittsaufgabe
- Neben einzelnen Anwendungen gewinnen Infrastruktur, Sicherheit und organisatorische Verankerung an Bedeutung
- Ziel bleibt eine moderne, belastbare, serviceorientierte und medienbruchärmere Verwaltung
- Projekte werden dementsprechend weitergeführt

IT-Sicherheit

- IT-Sicherheit ist Grundvoraussetzung für verlässliche digitale Verwaltungsarbeit.
- Der Vorfall im März hat die Bedeutung von Notfallorganisation, Monitoring und technischer Resilienz deutlich gemacht.

Basics und Infrastruktur

- Digitalisierung braucht stabile technische Grundlagen und verlässliche Systemlandschaften.
- Basissysteme und Infrastruktur sind Voraussetzung für neue Fachverfahren und digitale Prozesse.
- Der Ausbau dieser Grundlagen bleibt deshalb ein zentraler Umsetzungsschwerpunkt.

Ausgewählte Umsetzungsschwerpunkte

- Im weiteren Verlauf werden ausgewählte Umsetzungsschwerpunkte näher vorgestellt.
- Sie stehen exemplarisch für unterschiedliche Facetten der Verwaltungsdigitalisierung.

Ausgewählter Umsetzungsschwerpunkt: DMS-Einführung

- Die Einführung des Dokumentenmanagementsystems wird weiter fortgeführt.
- Das DMS ist bereits in mehreren Organisationseinheiten eingeführt.
 - 11 von 25 Organisationseinheiten
 - Desto mehr OE angeschlossen sind, desto mehr Betreuungsaufwand
- Dokumente werden schneller auffindbar, Freigabeprozesse einfacher und Vorgänge besser nachvollziehbar.
- Gleichzeitig schafft das DMS eine zentrale Grundlage für standardisierte und medienärmere Verwaltungsprozesse.

Ausgewählter Umsetzungsschwerpunkt: K.I. in der Telefonzentrale

- Der Einsatz von K.I. in der Telefonzentrale steht für den gezielten Einsatz neuer Technologien im Servicebereich.
- Ziel ist eine bessere Strukturierung von Anfragen und eine Entlastung bei wiederkehrenden Kommunikationsvorgängen.
- Gleichzeitig sind Datenschutz, Transparenz und Qualitätsstandards zu beachten.

CAFM

- Die Bereitstellung entsprechender Mittel stellt unter den Bedingungen einer angespannten Haushaltslage eine besondere Herausforderung dar.
- Wirtschaftliche Effekte lassen sich nicht in jedem Fall unmittelbar und eindeutig beziffern.
- Gleichwohl entstehen Mehrwerte durch effizientere Prozesse, höhere Flexibilität und eine verbesserte Flächennutzung.
- Insgesamt stärkt dies die Leistungsfähigkeit der Verwaltungsorganisation.
- Das Projekt ist in den weiteren Haushaltsplanungen zu bewerten

Ausgewählter Umsetzungsschwerpunkt: Online-Dienstleistungen

- Übersicht aller anzubietenden Online-Dienstleistungen als Grundlage erstellt.
- Priorisierung der Leistungen mit dem größten Nutzen für Verwaltung und Bürgerschaft.
- Das Thema reicht über Online-Services hinaus in Richtung Prozessmanagement.
- Ziel sind schlankere, besser abgestimmte und medienbruchfreie Prozesse.
- Neue Dienstleistung: Leistungsbündel Urkunden-Bestellservice

Bauportal als weiteres Beispiel

- Basis wurde vom Land NRW entwickelt
- Ergänzend wird eine Kommunikationsplattform eingeführt.
- Das Vorhaben befindet sich aktuell in der abschließenden Umsetzungsphase.

Moderne Arbeitswelten

- Im Bereich moderner Arbeitswelten können, neben Mitarbeiterzufriedenheit, auch wirtschaftliche Effekte entstehen.
- Ein Shared-Desk-Ansatz kann dazu beitragen, die Zahl der vorzuhaltenden Arbeitsplätze perspektivisch zu reduzieren.
- Voraussetzung hierfür sind Investitionen, insbesondere in Laptops und geeignete Arbeitsplatzausstattungen.

Fazit

- Basics zuerst: digitale Resilienz braucht Vorarbeit.
- DMS ist das Fundament interner Digitalisierung.
- KI soll messbar entlasten.
- OZG wirkt nach außen, intern zählt die Prozessqualität.
- Investitionen in Digitalisierung zahlen sich mittelfristig aus.