

BÜRGERSERVICES EINFACH UND DIGITAL ERLEBEN

Die „Digitalisierung von Antragsprozessen im Bürgerservice (Kinder, Jugend und Familie)“ ist ein Projekt der Stadt Wuppertal, welches aus Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen gefördert wird.



STADT WUPPERTAL / AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK UND DIGITALISIERUNG

gefördert aus Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



0111 10001
0110011 01011
10101101100001110101
101101011110000111001
010000110100001101001101101010
1101011000001111010101101
00111010110100001110010
100010101000011100000
01100100111101011100
0110010101110 101
1100101010
011010
101

DIGITALES
NORDRHEIN-WESTFALEN
MODELLREGION BERGISCHES STÄDTEZECK



FAKTOREN BEI DER DIGITALISIERUNG VON PROZESSEN



alubrigphoto - stock.adobe.com

PROJEKTNAME

Digitalisierung von Antragsprozessen im
Bürgerservice (Kinder, Jugend und Familie)

PROJEKTZIEL

Vollständige Digitalisierung von bis zu zehn
Antragsprozessen für Bürger*innen aus dem
Themenfeld „Kinder, Jugend und Familie“
und die Integration in das Online-Service-
portal der Stadt Wuppertal. Die Prozesse
sollen dabei weitestgehend ohne Medien-
brüche optimiert und digitalisiert werden.

PROJEKTVOLUMEN

2.028.000€

PROJEKTSTART

01.07.2019

PROJEKTRESSOURCEN

7 Personen

GEPLANTES PROJEKTENDE

30.06.2022

Die Optimierung der Prozesse erfolgt unter Berücksichtigung rechtlicher Rahmenbedingungen, den Anforderungen der DSGVO und vor dem Hintergrund der Informationssicherheit sowie nach standardisierten Effizienz- und Qualitätsfaktoren.

EFFIZIENZFAKTOREN Werden Arbeitsschritte mehrfach durchgeführt? Finden Arbeitsschritte in der optimalen Reihenfolge statt? Sind alle Arbeitsschritte notwendig und auf welcher (gesetzlichen) Basis beruhen diese? Können Schritte automatisiert werden oder ist eine (menschliche) Prüfung notwendig? Weist ein Prozess Medienbrüche auf und können diese abgebaut werden? Werden Daten erhoben, die an anderer Stelle bereits vorhanden sind/abgefragt werden?

QUALITÄTSFAKTOREN Inwieweit können Antrag und Ergebnis eines Prozesses dem Antragsteller auch digital (im Online-Serviceportal) zur Verfügung gestellt werden (technisch und rechtlich)? Ist eine Verbesserung der Anträge und Bescheide in Bezug auf Verständlichkeit und Verkürzung für die Bürger*innen möglich? Wären weitere Optimierungen und Ablaufbeschleunigungen möglich, wenn rechtliche Rahmenbedingungen aufgehoben oder gelockert werden können?

DIGITALISIERUNG VON ANTRAGSPROZESSEN IM BÜRGERSERVICE

Die Digitalisierung von Antragsprozessen für die Bürger*innen ist ein zentraler Bestandteil der Digitalisierungsstrategie der Stadt Wuppertal. Den Wuppertaler*innen soll es verstärkt ermöglicht werden, auf die Leistungen der Verwaltung auch digital zugreifen zu können.

Der erste Schritt für die Digitalisierung der Bürgerservices war der Start des Online-Serviceportals (serviceportal.wuppertal.de) Ende 2019, womit die notwendige Plattform geschaffen wurde, entsprechende digitale Bürgerservices zu entwickeln und bereitzustellen.

Als strategische Schwerpunkte für Wuppertal wurden die Bereiche „Kinder, Jugend und Familie“, „existenzsichernde Leistungen“ und „Planen, Bauen und Wohnen“ festgelegt. Mit Hilfe der Förderung des Landes als Leitkommune der digitalen Modellregion Bergisches Städtedreieck wird im ersten Umsetzungsschritt das Themenfeld „Kinder, Jugend und Familie“ bearbeitet. Geplant ist die Umsetzung von bis zu 15 Prozessbündeln, wie zum Beispiel Elterngeld, Schüler-BAföG, UVG-Leistungen, Schoko-Ticket, Elternbeiträge OGS und Kitas, Allgemeines Sorgerecht und Spielgruppen.

Die Basis für die zu untersuchenden Prozesse ist eine durch die Stadt Wuppertal durchgeführte Prozessaufnahme in der Gesamtverwaltung. Darüber hinaus wurden durch Workshops mit den betroffenen Fachdienststellen die Prozesse identifiziert, die das höchste Potential aus Verwaltungssicht und den höchsten Nutzen aus Bürgersicht vereinen. Das Land NRW hat innerhalb des Förderprojektes bestimmte Antragsprozesse als prioritär kommuniziert wie die Leistungen Schüler-BAföG und Elterngeld.



Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung der Stadt Wuppertal arbeitet aktuell an der Entwicklung entsprechender neuer Services sowie der Portierung und Pilotierung von Lösungen anderer Bundesländer. Dies geschieht in engem Austausch mit dem Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration (MKFFI), zahlreichen anderen Kommunen sowie dem Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN). Im Laufe der nächsten zwei Jahre sollen entsprechende Lösungen sukzessive eingeführt und anderen Kommunen bereitgestellt werden.

Hierbei wird berücksichtigt, dass immer der gesamte Prozess betrachtet wird, d.h. von der Antragstellung durch die Bürgerinnen und Bürger über die komplette Bearbeitung innerhalb der Verwaltung bis hin zur Erstellung von Bescheiden. Die Prozesse werden ganzheitlich betrachtet und immer erst vollständig analysiert und optimiert, bevor eine Digitalisierung stattfindet. Die Ergebnisse werden dabei mit Partnerkommunen verschiedener Größenklassen rückgekoppelt, um die Möglichkeit der Übertragbarkeit auf andere Kommunen sicherzustellen.

Für die Prozessmodellierung wird BPMN 2.0 eingesetzt und die Prozesse werden auf der Prozessplattform von Picture zur Verfügung gestellt. Die Softwaremodule werden unter

Berücksichtigung der technischen Vorgaben des KDN und der Ergebnisse der Arbeitsgruppe Technik unter Beteiligung von KDN, IT.NRW, d-NRW und MWIDE/CIO entwickelt, um eine schnelle Implementierung in andere technische Infrastrukturen zu ermöglichen.

DAS AMT

für Informationstechnik und Digitalisierung steht der Stadtverwaltung Wuppertal dabei als Ansprechpartner für das Change- und Digitalisierungsmanagement zur Seite. Es ist wesentlich für die Umsetzung der zahlreichen Anforderungen der Digitalisierung sowie für den Stand und die Leistungsfähigkeit der Technik innerhalb der Stadtverwaltung zuständig. Aufgrund der jahrelangen kommunalen und IT-Kompetenz der rund 180 Mitarbeiter*innen bietet es neben der IT-Betreuung viele weitere Dienstleistungen an, insbesondere auch im Bereich des Projektmanagements, der Prozessdigitalisierung und Softwareentwicklung – auch für andere Kommunen.



STADT WUPPERTAL

AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK
UND DIGITALISIERUNG



STADT WUPPERTAL

Der Oberbürgermeister

Amt für Informationstechnik und Digitalisierung

An der Bergbahn 33

42289 Wuppertal

Telefon 0202 563-4895

E-Mail digitalisierung@stadt.wuppertal.de

www.wuppertal.de/digitalisierung

