



Antwort zur Anfrage Nr. 1424/2024 der FDP-Stadtratsfraktion betreffend **Digitalisierung der Verwaltung der Stadt Mainz – Aktueller Sachstand (FDP)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

1. Welche Ziele der Digitalisierungsstrategie wurden bisher erreicht?

Die folgende Grafik zeigt den Stand der mainzDIGITAL-Projekte zum September 2024. Hierbei sind die Projekte mit einem Haken abgeschlossen, die mit dem Pfeil nach oben werden aktuell bearbeitet und die mit dem Pfeil nach rechts sind pausiert:



2. Welche weiteren Verwaltungsprozesse konnten vereinfacht werden?

Im Rahmen der Umsetzung des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG) werden die Prozesse nunmehr ganzheitlich betrachtet. Spätestens seit dem OZG-Änderungsgesetz wurde die Ende-zu-Ende-Digitalisierung zum neuen Standard gemacht. So werden teils bereits EfA-Projekte („Einer-für-Alle“) ausgerollt, die als Ende-zu-Ende-Dienst direkt ausgerollt und genutzt werden können, so z. B. die elektronische Wohnsitzanmeldung (Go-Live Stadt Mainz bis Ende 2024 geplant).

Darüber hinaus werden gemeinsam mit dem neu eingerichteten Prozessmanagement in der Steuerungsabteilung des Hauptamtes die Prozesse ganzheitlich betrachtet und entsprechend angepasst, wenn neue Verwaltungsleistungen digitalisiert werden.

3. Welche Produkte und Angebote für die Bürgerschaft konnten in den vergangenen 32 Monaten digitalisiert und somit online verfügbar gestaltet werden?

Mit der Antrags- und Prozessplattform Civento wurde 71 Verwaltungsprozesse online verfügbar gemacht (Eigenentwicklung). Mit dem digitalen Wohngeldantrag ging die erste EfA-Leistung online. Darüber hinaus befinden sich aktuell 13 weitere EfA-Projekte in Bearbeitung, wobei die Verwaltung bei acht Projekten den Go-Live noch in diesem Jahr plant. Darunter befinden sich die digitalen Leistungen zum Aufenthaltstitel, der Einbürgerung, die „Ehe-Online“, der Antrag auf Unterhaltsvorschuss, die elektronische Wohnsitzanmeldung, die Eingliederungshilfe, die Personenbeförderungsgenehmigung und die Verpflichtungserklärung bei der Ausländerbehörde. Wichtig ist hierbei, dass die Leistungen oftmals aus mehreren dazugehörigen Prozessen bestehen, die betrachtet, optimiert und digitalisiert wurden.

4. Welches sind die nächsten kurz- und mittelfristigen Meilensteine bei der Digitalisierung für verwaltungsinterne Prozesse einerseits und Serviceangebote für Bürgerschaft andererseits?

Die nächsten Meilensteine sind:

- 2024:
 - Pilotierung des neuen Digitalisierungsworkflows für Civento-Leistungen abschließen und evaluieren
 - Begonnene EfA-Projekte abschließen
 - Implementierung des neuen Change-Management-Konzepts
- 2025
 - Weitere EfA-Projekte bzw. Civento-Leistungen ausrollen
 - Einrichtung einer oder mehrerer Testgruppen für Verwaltungsleistungen, bestehend aus Externen & Verwaltungsmitarbeitenden
 - Einführung und Nutzung von Statistikkomponenten bei Civento, um Nutzerfeedback einzuholen
 - Einführung der neuen vom Land bereitzustellenden E-Payment Komponente „epayBL“
 - Produktive Nutzung der vom Land bereitzustellenden Basiskomponente „Signaturdienst“
 - Produktive Nutzung des BundID-Rückkanals (sog. „Bürgerpostfach“) (Pilotierung)
 - Einführung der zentralen DeutschlandID mit integriertem digitalem Postfach bis Ende 2025 (Zuständigkeit: Bund)
 - Nutzung des vom Land bereitzustellenden Siegeldienstes (Zuständigkeit: LDI)

5. Gibt es eine Prioritätenliste für zu digitalisierende Prozesse und wie sieht diese aus? Falls nein, weshalb nicht?

Durch das neue EfA-Rollout-Programm des Landes Rheinland-Pfalz werden die Prioritäten der Leistungen, die ausgerollt werden sollen, durch das Land vorgegeben. Die Verwaltung wird entsprechend benachrichtigt, wenn ein neuer Dienst zur Verfügung steht. Danach ist eine Anmeldung an einer Rolloutwelle möglich, bevor die Projektumsetzung unter Federführung des Landes startet. EfA-Leistungen sind komplexe Antragsstrecken und enthalten eine Vielzahl einzelner Leistungen. So enthält der digitale Aufenthaltstitel in Summe 132 einzelne Verwaltungsleistungen, die durch den Dienst online abgedeckt werden.

Der Fokus der Eigenentwicklungen mittels der Plattform „Civento“ wird im nächsten Jahr überwiegend auf sog. „Typ 5-Leistungen“ gelegt, also kommunale Leistungen, für die die Stadt Mainz selbst die Rechtssetzungs- und Ausführungskompetenz hat, etwa im Bereich von Satzungen. Die kommunalen Leistungen werden aktuell neu priorisiert und sollen bis Ende 2026 mit mindestens Reifegrad 2 zur Verfügung stehen. Alle weiteren Leistungen (Bundes- und Landesleistungen) werden entweder über EfA-Projekte oder perspektivisch durch Eigenentwicklungen des Landes RLP abgedeckt.

6. Wann plant die Verwaltung einen jährlichen Sachstandsbericht zur Umsetzung der Digitalisierungsstrategie zu veröffentlichen?

Ein jährlicher Sachstandsbericht war nicht Teil der bisherigen Planung, da Rats- und Beiratsmitglieder in den Sitzungen des Beirates für Digitalisierung über den Stand informiert wurden. Die Verwaltung wird für die nächste Sitzung des Stadtrates einen ausführlichen Sachstandsbericht auch mit weiteren Handlungsempfehlungen abgeben.

7. Sind die finanziellen und personellen Ressourcen zur zeitnahen Umsetzung der Digitalisierungsstrategie aus Sicht der Verwaltung ausreichend? Falls nein, welche Maßnahmen sind vorgesehen, um zu einer besseren Ausstattung der zuständigen Bereiche zu kommen?

Um die notwendigen Ziele der allgemeinen Digitalisierung, auch neben MainzDIGITAL zu erreichen, reichen die aktuellen Personal- und Finanzressourcen sowohl im Hauptamt, wie auch in der KDZ nicht aus. Hier soll allerdings die aktuell laufende Strategieuntersuchung weiteren Aufschluss bringen. Angesichts der aktuellen Haushaltslage wird eine massive Aufstockung von Projektmitteln und neuen Stellen aber eher kritisch bewertet.

8. Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung, die Realisierung der Digitalisierungsstrategie zu beschleunigen?

siehe Antwort zu Nr. 7

9. Wird die Verantwortung für die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie weiterhin beim Oberbürgermeister liegen oder sind hier Veränderungen geplant?

Eine Veränderung der Organisationsstruktur weg vom Hauptamt oder der Kommunalen Datenzentrale und somit im Dezernatsbereich des Oberbürgermeisters ist aktuell nicht vorgesehen. Allerdings liegt hier alleine die Verantwortung der Verwaltungsdigitalisierung. Weitere Digitalisierungsvorhaben der stadtnahen Gesellschaften, die aber auch Teil der MainzDIGITAL-Strategie waren und sind, werden in den jeweiligen Gesellschaften verantwortet. MainzDIGITAL hat hier die Kommunikation und das Netzwerkmanagement zum Projekt verantwortet.

Nach den neusten Studien zur Digitalisierung und zu den Smart Cities in Deutschland liegt Mainz meistens im Mittelfeld der Studien (z.B. Bitkom). Dabei zeigt sich meist, dass die Stadt Mainz im Bereich Verwaltung bei der Umsetzung der OZG Leistungen und bei den Bevölkerungsanliegen noch Aufholbedarf hat. Die Stadt Wiesbaden bietet beispielsweise die Anmeldung zur Eheschließung online an. Die Zahlen des „romantischsten Onlinedienstes Deutschlands“ sprechen für sich: Insgesamt wurden seitdem 98% der Eheschließungen in Wiesbaden online terminiert. Neben der Zeitersparnis der Bürgerinnen und Bürger, die nicht mehr zum Amt gehen müssen, entlastet eine digitale Verwaltung auch den Fachbereich und die Stadtkasse. Gleichzeitig steigert der Onlinedienst die Attraktivität des Arbeitsplatzes der städtischen Mitarbeiter, da die komplette Sachbearbeitung im Home-Office erfolgen kann. Dieser Umstand macht die Verwaltung an dieser Stelle deutlich familienfreundlicher. Die Tatsache, dass dieser Dienst unabhängig von Öffnungszeiten funktioniert, macht dieses Angebot barrierefreier, komfortabler und für beide Seiten (Verwaltung & Bürgerinnen und Bürger) deutlich effizienter. Die Ausweitung des Angebots auf An-, Um- und Abmeldungen seit Oktober 2023 führt nicht nur zu einer Entlastung des Personals, sondern trägt auch dazu bei, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Meldedaten einfacher und somit zuverlässiger aktualisieren können. Die erfolgreiche Einführung der „Identifikation per Video“ in Wiesbaden zeigt, dass Verwaltungen auf kommunaler Ebene proaktiv handeln können, um die Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland voranzutreiben.

Dazu fragen wir:

10. Welche Möglichkeiten gibt es in Mainz bisher und seit wann digitale Behördengänge vorzunehmen?

Bei dem in der Einleitung erwähnten Smart City Index des bitkom konnte die Stadt Mainz im Bereich der Kernverwaltung einen guten Sprung nach vorne machen (Verbesserung um 13,3 Indexpunkte bzw. 12 Plätze). Die Verwaltung hat hier den Anspruch, diesen Trend zu verstetigen.

In Mainz konnten bereits vor Inkrafttreten des OZG im Jahr 2017 einzelne Behördengänge rein digital über die städtische Homepage beantragt werden. Der Katalog der Dienstleistungen wurde seither stetig ausgebaut. Ein weiterer Einstiegspunkt neben der Homepage ist der Bürger- und Unternehmensservice (BUS) des Landes Rheinland-Pfalz, der eine zentrale Suchplattform für Leistungen in RLP bietet.

Bereits heute übersteigt der Anteil der digital vorgehaltenen Dienstleistungen im Bürgeramt der Stadt Mainz die Nachfrage im Vergleich zu den vor Ort gestellten Anträgen (z.B. Führungszeugnisse, Meldebescheinigungen, etc.).

Alle Leistungen sollen künftig, sofern möglich, mit der Authentifizierungskomponente der BundID angeboten werden. Hier hat man z. B. die Möglichkeit, sich mit der Online-Funktion des Personalausweises (nPA) zu identifizieren. Perspektivisch wird auch der entsprechende BundID-Rückkanal produktiv genutzt, sodass Bescheide digital zugestellt werden können.

11. Welche evtl. weiteren digitalen Behördengänge plant die Verwaltung in nächster Zeit umzusetzen?

Das OZG verpflichtet zu vollständig digitalen Angeboten aller Verwaltungsleistungen, sofern dies rechtlich und tatsächlich möglich ist. In den nächsten beiden Jahren wird entsprechend der Orientierung am Rollout-Programm des Landes der Fokus auf EfA-Projekten liegen, hier vor allem auf den Fokusleistungen, bei den Eigenumsetzungen (siehe Antwort zu Frage 5).

12. Falls bisher digitale Behördengänge noch nicht möglich sind, welche Gründe gibt es?

Obwohl das OZG bereits 2017 in Kraft getreten ist, steht die digitale Infrastruktur zur Umsetzung noch nicht vollständig bereit. So fehlen heute noch Basiskomponenten, die den Kommunen von Landesseite bereitgestellt werden sollen (E-Payment-Komponente, Signaturdienst, Siegeldienst). Einige Dienste können aus diesem Hintergrund noch nicht digital angeboten werden. Die dezentrale Bereitstellung von Leistungen war bis dato ein großes Hindernis, da dies zu einer heterogenen Leistungslandschaft beigetragen hat. Mit dem neuen Rollout des Landes wurde hier ein Schritt in die richtige Richtung gemacht.

Vereinzelt sind oder waren also auch landes- oder bundesseitig aufgetretene Probleme der Grund für eine Verzögerung oder eine Nicht-Zur-Verfügung-Stellung digitaler Angebote, wie z.B. zuletzt beim Verfahren iKfz.

Die Digitalisierung von Anträgen erfordert enormes Know-How, Zeit und Ressourcen, sowohl personell als auch finanziell. Dies muss in der Verwaltung zunächst entstehen und bereitgestellt werden. Es genügt nicht, den analogen Antrag eins zu eins in einen digitalen Antrag umzuwandeln. Vielmehr muss der gesamte Prozess betrachtet, optimiert und angepasst werden. Der Faktor Mensch spielt eine nicht unerhebliche Rolle, da Prozesse, Strukturen und Verfahrensweisen, die über Jahrzehnte gewachsen und erlernt sind, durch die Digitalisierung vollständig aufgebrochen werden, was teils zu massiven Widerständen in Fachbereichen führen und für enorme Zeitverzögerung führen kann.

13. Bis wann plant die Verwaltung dies zu ändern bzw. zu ermöglichen?

Die Umsetzung des OZG wird die Verwaltung noch über mehrere Jahre beschäftigen. Die Registermodernisierung, die ebenfalls Teil der Digitalisierungsentwicklung sein wird, ist der Schlüssel, um Verwaltungsleistungen mit Reifegrad 4 (Once-Only-Prinzip) anbieten zu können, ist von Seiten des Landes bis zum Ende des Jahres 2028 avisiert. Die Infrastruktur- und Vorgehenslandschaft des OZG entwickelt sich ständig weiter und die Kommunen befinden sich in großer Abhängigkeit der übergeordneten Landes- und Bundesebene. Es kann deshalb keine belastbare Prognose abgegeben werden, bis wann eine vollständige Digitalisierung abgeschlossen sein wird. Die technischen Entwicklungen lassen aber erkennen, dass die digitale Weiterentwicklung ein ständiger Prozess in der Zukunft sein wird, der dem Grunde nach kein festes Enddatum hat.

14. Welche Behördengänge muss die Verwaltung nach dem Leistungskatalog des OZG anbieten?

Der OZG-Umsetzungskatalog umfasst 575 Leistungsbündel, wobei für Kommunen ca. 237 Leistungsbündel mit ca. 5.500 einzelnen Verwaltungsleistungen zu digitalisieren sind.

15. Welche Behördengänge möchte die Verwaltung darüber hinaus digital anbieten?

Bei Eigenentwicklung über die Civento-Plattform wurden auch jetzt schon andere Projekte realisiert, z. B. ein Kontaktformular für die Ausländerbehörden (welches ein bevorzugtes Kommunikationsmittel mit den Bürger:innen werden könnte, da hier zwingend notwendige Daten abgefragt werden, die eine Mehrfachkommunikation reduziert oder verhindert, was wiederum für die weiteren digital zu verarbeitenden Schritte eine wesentliche Erleichterung darstellt), die Anmeldung zum Marathon oder die Buchung der Alten Ziegelei oder das Onlinetool der Bürgerbeteiligung. Diese Leistungen sind nicht vom OZG-Katalog umfasst, sollen aber als digitaler Service bereitgestellt werden oder helfen bei der Strukturierung von Anfragen oder dem Verbessern der Arbeitsabläufe in den Fachbereichen. Im weiteren Verlauf der Umsetzung ist es wichtig, solche Projekte im Blick zu behalten und umzusetzen.

16. Für wann ist mit einer Umsetzung zu rechnen?

Die oben beschriebenen Umsetzungen bilden nicht den Fokus für die OZG-Umsetzung, deshalb gibt es hier keine konkrete zeitliche Planung. Die knappen personellen Ressourcen müssen entsprechend priorisiert werden und vorrangig Projekte aus dem OZG-Umsetzungskatalog realisiert werden, da hierfür eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

Mainz, 11.11.2024

gez.
Nino Haase
Oberbürgermeister