BÜRGERSERVICES EINFACH UND DIGITAL

Digitale Services, 10.11.2020
Vortrag zur Digitalisierung von Prozessen im Bürgerservice Kinder, Jugend und Familie (KiJuFa)

NICOLE SOMMER

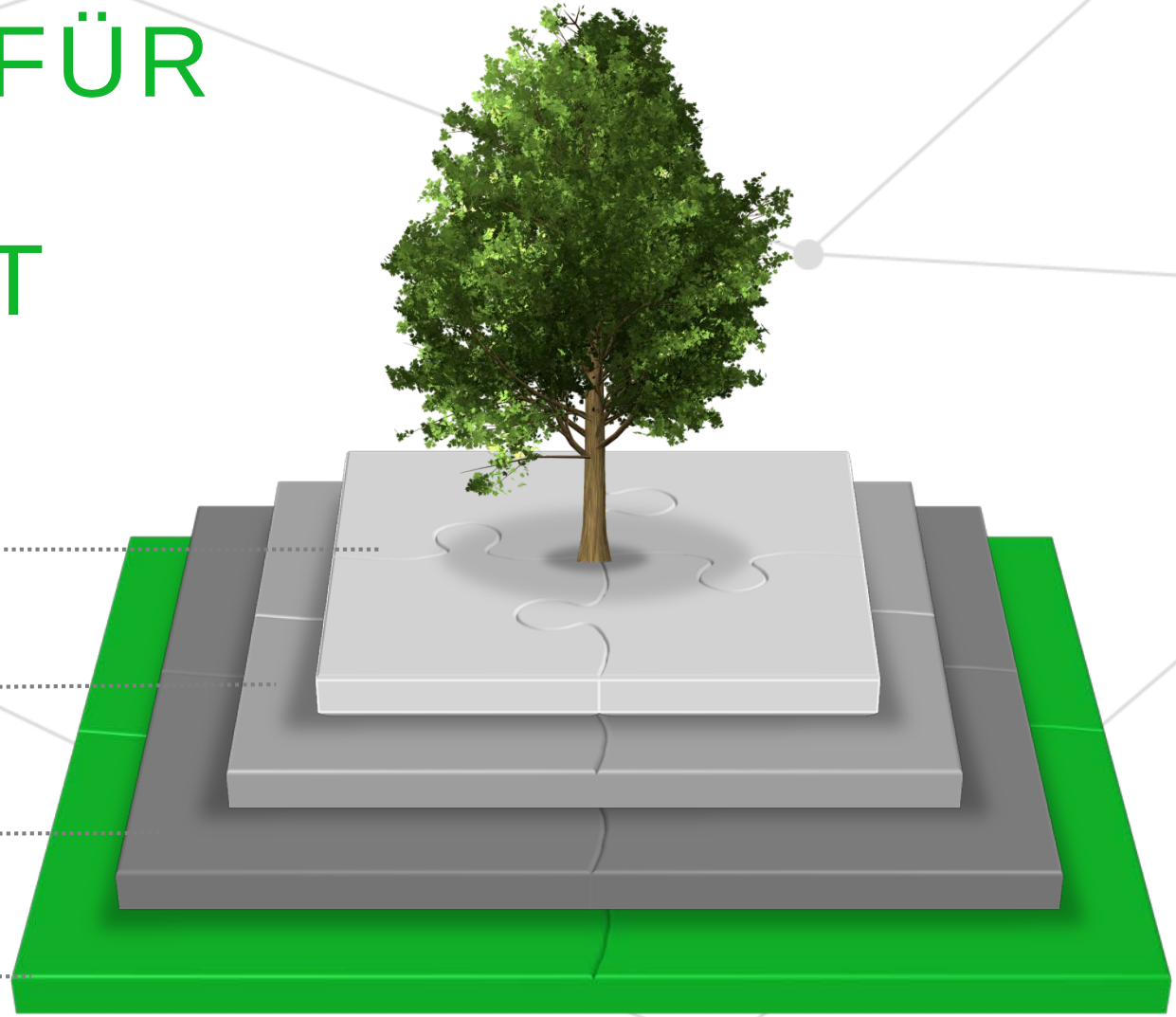
- Leiterin Bereich Digitalisierung und E-Government im Amt für Informationstechnik und Digitalisierung der Stadt Wuppertal
- Projektleiterin „Verwaltungsweite Einführung des Digitalen Aktenplans“ und „Digitalisierung von Prozessen im Bürgerservice (Kinder, Jugend und Familie)“

AGENDA

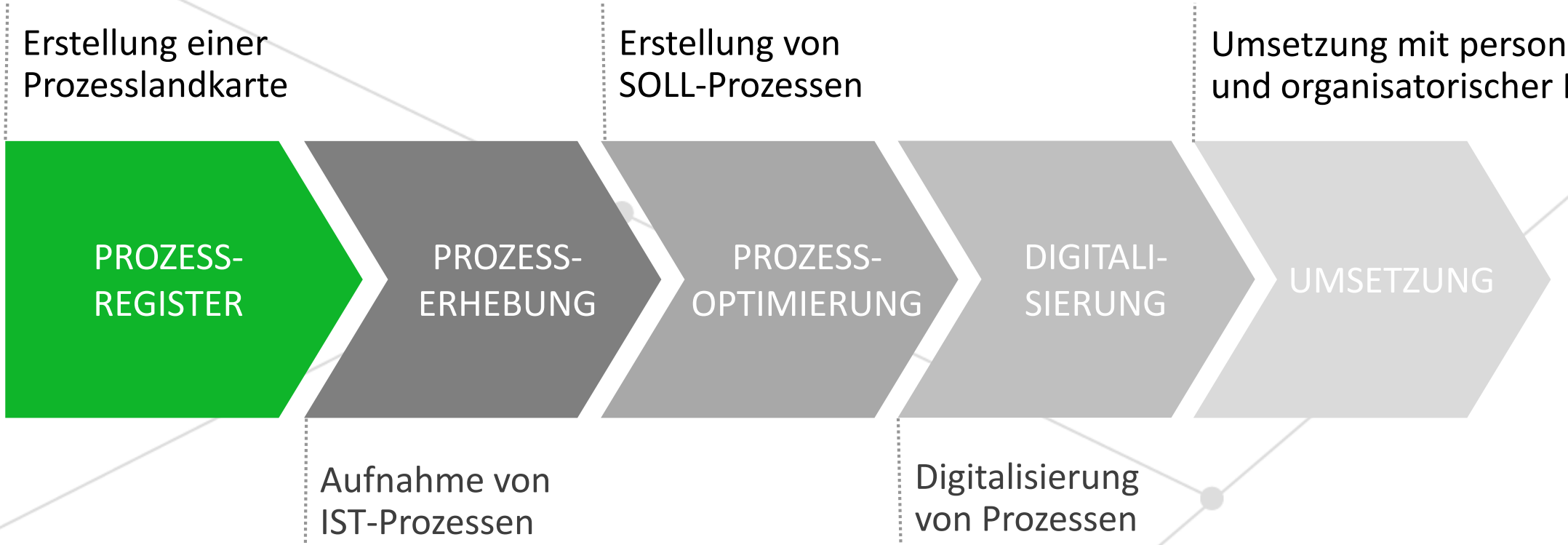
TOP 1: Motivation für Prozessmanagement
TOP 2: Aufbau des Prozessmanagements
TOP 3: Workflow Prozesserhebung
TOP 4: Grundsätze der Prozessoptimierung
TOP 5: Projekteckdaten „KiJuFa“
TOP 6: Projektzielsetzung „KiJuFa“
TOP 7: Praktische Handlungsempfehlungen

MOTIVATION FÜR PROZESS-MANAGEMENT

- OZG-Umsetzung
- Wissensmanagement
- Optimierung und Digitalisierung
- Demografischer Wandel



AUFBAU DES PROZESS-MANAGEMENTS



WORKFLOW PROZESS-ERHEBUNG

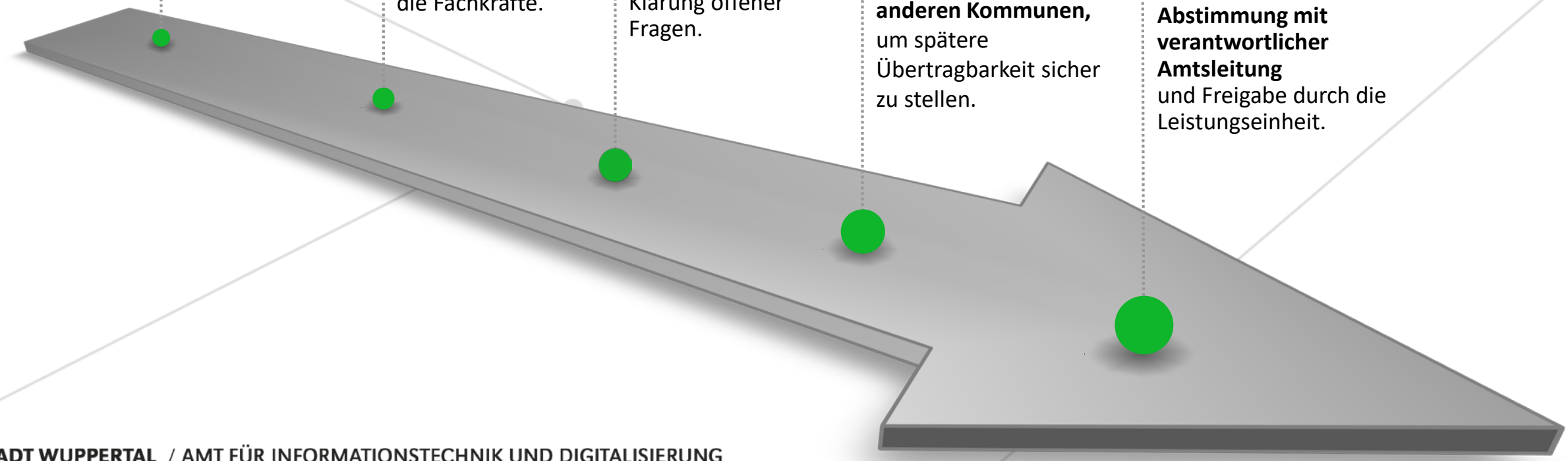
Abstimmung mit Fachkräften durch Workshop mit Live-Modellierung mit Picture Basis BPMN 2.0.

Qualitätsmanage-ment durch das Prozessmanage-ment-Team und Rückkopplung an die Fachkräfte.

Zweiter Workshop mit den Fachkräften zur Klärung offener Fragen.

Abstimmung mit anderen Kommunen, um spätere Übertragbarkeit sicher zu stellen.

Abstimmung mit verantwortlicher Amtsleitung und Freigabe durch die Leistungseinheit.



GRUNDSÄTZE DER PROZESS-OPTIMIERUNG

1. Es wird kein Prozess optimiert, bevor nicht der IST-Zustand erhoben wurde.
2. Es wird immer die ganze Prozesskette betrachtet, d.h. OZG Stufe 5+.
3. Es wird kein Prozess digitalisiert, der nicht analysiert und optimiert wurde.
4. Die Kosten für die Digitalisierung eines Prozesses müssen binnen 5 Jahren amortisiert sein.
5. Digitalisierung ist ein Werkzeug und kein Selbstzweck.

PROJEKT-ECKDATEN KIJUFA

PROJEKTSTART
01.07.2019

PROJEKTVOLUMEN
2.028.000 EURO

PERSONALRESSOURCEN
7 PERSONEN

GEPL. PROJEKTENDE
30.06.2022

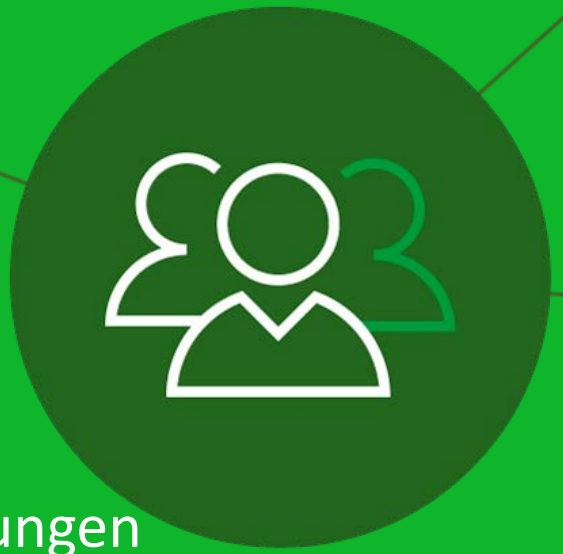
PROJEKT-ZIELSETZUNG KIJUFA

- Aufnahme, Analyse und Optimierung von bis zu 15 Prozessbündeln
- vollständige Digitalisierung von bis zu 10 Prozessbündeln
- Prüfung von DSGVO, Rechtslage und IT-Sicherheit
- Einhaltung des Modellierungsstandard BPMN 2.0
- Dokumentationspflicht zur Übertragbarkeit
- Abstimmung KDN und D-NRW

AUSWAHL PROZESS-BÜNDEL

- Spielgruppen
- UVG
- Elternbeiträge KiTa und OGS
- SchokoTicket
- Negativattest/ Bescheinigung alleiniges Sorgerecht

PROZESS-STECKBRIEF SPIELGRUPPEN



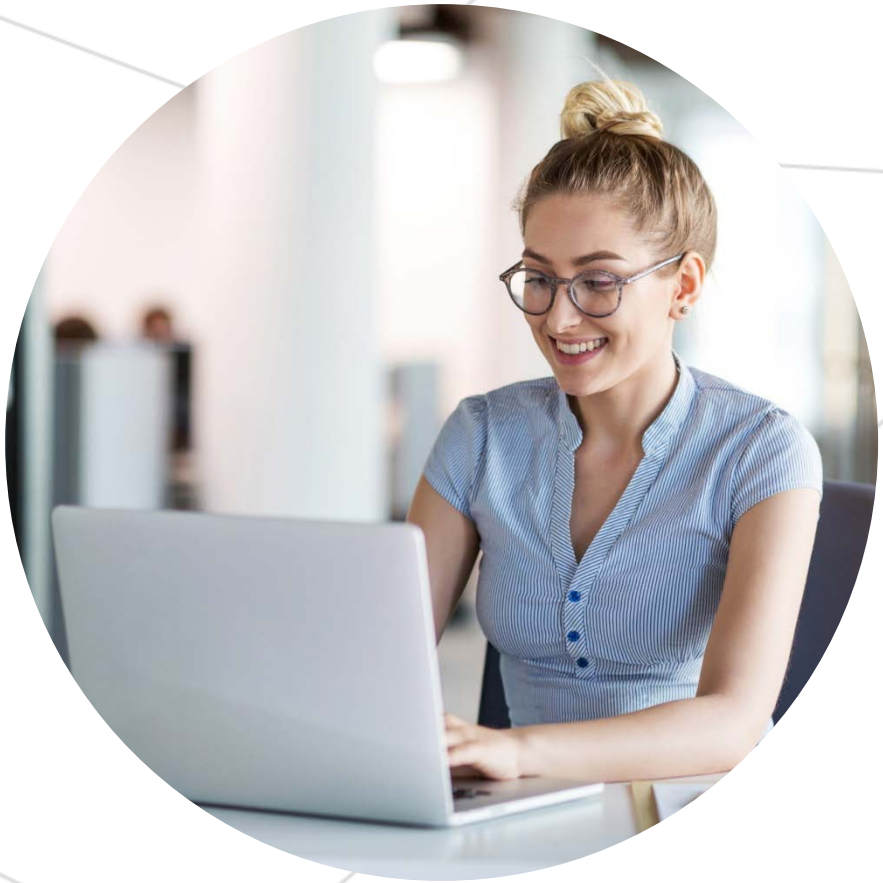
- Beschreibung: Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen entsprechend der Richtlinie der Stadt Wuppertal mit Bewilligung oder Ablehnung des Zuschussantrages sowie anschließende regelmäßige Überprüfung des Betreuungsumfangs und ggf. Rückforderung des Zuschusses für die Betreuung von Kindern in Spielgruppen
- Prozessaufnahme abgeschlossen (vier Prozesse im Bündel)
- Prozessmodelle qualitätsgesichert und juristische Überprüfung durchlaufen
- technisches Umsetzungskonzept in Bearbeitung

SPIELGRUPPEN SACHSTAND SOLL-KONZEPT

- SOLL-Konzept ist mit der Leistungseinheit abgestimmt
- Normenscreening läuft
- technische Umsetzung wurde angestoßen
- digitales Antragsformular
- Einbindung von KiT-Office als Fachverfahren
- Implementierung von Schnittstellen ins DMS und zu anderen Fachverfahren
- Reduzierung der Medienbrüche mit vermindertem Ressourcenverbrauch
- Anbindung von Service-, Kinderbetreuungs- und Träger-Portal

ONLINE-SERVICE-PORTAL

- digitaler Zugang zu den Bürgerservices
- Verknüpfung mit dem ServicekontoNRW
- digitale Antragsstellung und Abrufen von Leistungen
- digitaler Posteingang und -ausgang für die Kommunikation zwischen Bürger*innen und der Stadtverwaltung
- Website: https://serviceportal.wuppertal.de/



KINDER-BETREUUNGS-PORTAL

- Erweiterung des Serviceportals um den Baustein Kinderbetreuung
- Portal für die Profile und Leistungen der KiTas, Kindertagespflegen und Spielgruppen im Stadtgebiet
- Recherchemöglichkeiten für Eltern
- digitale Bedarfsanmeldung

ONLINE-TRÄGER-PORTAL

- Plattform für Schulen, KiTas, Tagespflegen und Spielgruppen
- Datenbanken und Sachbearbeitung für die Träger
- Übermittlung von Betreuungszeiten
- digitaler Posteingang und -ausgang für die Kommunikation zwischen Bürger*innen und der Stadtverwaltung

PRAKTISCHE HANDLUNGS-EMPFEHLUNGEN

1. KLARE ABSPRACHEN
über Zuständigkeiten und Zusammenarbeit.

2. ZUSTÄNDIGKEITEN
nicht nach Dogma, sondern nach Befähigung vergeben.

3. TREIBER
müssen vorhanden sein, die das Thema verstehen.

4. ANSPRECHPARTNER
identifizieren oder neu schaffen.

5. PROMOTOREN
sollten an höchster Stelle sitzen.

6. EINFACH ANFANGEN
und anfängliche Qualitätsmängel später ausgleichen.

WIR GESTALTEN DIE VERWALTUNG DER ZUKUNFT

AMT FÜR INFORMATIONSTECHNIK UND DIGITALISIERUNG

Nicole Sommer, Fachgebietsleitung

Digitalisierung und E-Government

E-Mail: Nicole.Sommer@stadt.wuppertal.de

gefördert aus Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen

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

DIGITALES NORDRHEIN-WESTFALEN
MODELLREGION BERGISCHES STÄDTE3ECK