



# SITZUNGSVORLAGE

Nr. **1 9 - V - 2 0 - 0 0 1 2**  
(Jahr - V - Amt - Nr.)

Betreff: **Dezernat(e) III**

**Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen: Ausstattung des Projektes "Digitale Vorgangsbearbeitung mit civento"**

Anlage/n siehe Seite 3

Bericht zum Beschluss Nr. vom

## Stellungnahmen

Personal- und Organisationsamt	nicht erforderlich <input type="radio"/>	erforderlich <input checked="" type="radio"/>
Kämmerei	reine Personalvorlage <input type="radio"/>	→ s. unten <input checked="" type="radio"/>
Rechtsamt	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Umweltamt: Umweltprüfung	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Frauenbeauftragte nach - dem HGIG	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
- der HGO	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Straßenverkehrsbehörde	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Projekt-/Bauinvestitionscontrolling	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
Sonstige:	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>

## Beratungsfolge

DL-Nr.

(wird von Amt 16 ausgefüllt)

a)	Ortsbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Kommission	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Ausländerbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
b)	Seniorenbeirat	nicht erforderlich <input checked="" type="radio"/>	erforderlich <input type="radio"/>
	Magistrat	Tagesordnung A <input checked="" type="radio"/>	Tagesordnung B <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Büro des Magistrats	Umdruck nur für Magistratsmitglieder <input type="checkbox"/>	
	Stadtverordnetenversammlung	nicht erforderlich <input type="radio"/>	erforderlich <input checked="" type="radio"/>
	Ausschuss	öffentlich <input checked="" type="radio"/>	nicht öffentlich <input type="radio"/>
	Eingangsstempel Amt 16	<input type="checkbox"/> wird im Internet/PIWI veröffentlicht	

## Bestätigung Dezernent/in

Imholz

Stadtkämmerer

## Vermerk Kämmerei

Wiesbaden, 12.04.19

- Stellungnahme nicht erforderlich  
 Die Vorlage erfüllt die haushaltsrechtlichen Voraussetzungen.  
 → siehe gesonderte Stellungnahme

gez. Imholz  
Stadtkämmerer

## A Finanzielle Auswirkungen

Mit der antragsgemäßen Entscheidung sind  **keine** finanziellen Auswirkungen verbunden.  
 finanzielle Auswirkungen verbunden.  
 (in diesem Fall bitte weiter ausfüllen)

### I. Aktuelle Prognose Ergebnisrechnung Dezernat

HMS-Ampel  rot  grün Prognose Zuschussbedarf:

abs.: 13.170.086,70 €  
 in %: 13,2 %

### II. Aktuelle Prognose Investitionsmanagement Dezernat

Investitionscontrolling  Investition  Instandhaltung

Budget verfügte Ausgaben (Ist): abs.: \_\_\_\_\_  
 in %: \_\_\_\_\_

### III. Übersicht finanzielle Auswirkungen der Sitzungsvorlage

Es handelt sich um  Mehrkosten  
 budgettechnische Umsetzung

IM	CO	Jahr	Bezeichnung	Gesamtkosten in €	darin zusätzl. Bedarf apl/üpl in €	Finanzierung (Sperr, Ertrag) in €	Kontierung (Objekt)	Kontierung (Konto)	Bezeichnung
	X	2019	Personalaufwand	36.000			1100001	630098	Personalaufwendungen D-Plan
	X	2020	Personalaufwand	270.000			1100001	630098	Personalaufwendungen D-Plan
	X	2021ff	Personalaufwand	454.000			1100001	630098	Personalaufwendungen D-Plan
<b>Summe einmalige Kosten:</b>									

<b>Summe Folgekosten:</b>									

Bei Bedarf Hinweise /Erläuterung:

## B Kurzbeschreibung des Vorhabens

Die Inhalte dieses Feldes werden (außer bei vertraulichen Vorlagen, wie z. B. Disziplinarvorlagen) im Internet/Intranet veröffentlicht und dürfen den Umfang von 1200 Zeichen nicht überschreiten (soweit erforderlich: Ergänzende Erläuterungen s. Pkt. IV.; bei einigen Vorlagen (z. B. Personalvorlagen) entfallen die weiteren Ausführungen ab Pkt. I.) Es dürfen hier keine personenbezogenen Daten im Sinne des Hessischen Datenschutzgesetzes verwendet werden (Ausnahme: Einwilligungserklärung des/der Betroffenen liegt vor). Es handelt sich um ein **Pflichtfeld**.

Die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen gehört vor dem Hintergrund knapper Ressourcen und des demografischen Wandels zu den priorisierten Tätigkeitsfeldern der Landeshauptstadt Wiesbaden. Seit 2016 wird diese Zielsetzung mit der Software "civento" erfolgreich unterstützt. Das Projekt unterliegt einer wachsenden Nachfrage aus unterschiedlichsten Abteilungen der Stadtverwaltung, so dass mittlerweile eine Warteliste besteht. Zugleich bedürfen die steigende Anzahl produktiver Prozesse und Anwender einer professionellen Verfahrensbetreuung. Für die Verfahrensbetreuung und für die Umsetzung weiterer Prozesse in den nächsten Jahren werden zusätzliche personelle Ressourcen benötigt.

### Anlagen:

## C Beschlussvorschlag:

1. Es wird zur Kenntnis genommen:
  - 1.1 Mit Beschluss der Stadtverordnetenversammlung Nr. 0012 vom 03.03.2016 (SV Nr. 15-V-20-0063) wurde der Beschaffung einer Software für das Antrags- und Fallmanagement zugestimmt. Durch eine europaweite Ausschreibung fiel die Wahl auf die Software „civento“ aus dem Angebot der ekom21.
  - 1.2 Die Software „civento“ bietet die Basis für medienbruchfreie Prozessdigitalisierung vom Bürger über die Sachbearbeitung zurück zum Bürger. Dabei kann sie Verwaltungsabläufe fachbereichsübergreifend unterstützen und bietet auch für kleinere Prozesse eine finanzierbare Lösung.
  - 1.3 Die Nachfrage nach Unterstützung bei der Digitalisierung von Prozessen innerhalb der LHW steigt stetig. Derzeit sind 10 Prozesse produktiv, 8 in Umsetzung und weitere 23 in Planung. Die Projektplanung rechnet darüber hinaus mit einem jährlichen Zuwachs von mindestens 10 Prozessen.
  - 1.4 Für die Verfahrens- und Anwenderbetreuung sowie für die Prozessberatung und -digitalisierung werden personelle Ressourcen benötigt. Dies sind 2 Stellen in der Verfahrensbetreuung (A11 / E10) und 3 Stellen (A12 / E11) für Prozessberatung und -digitalisierung
2. Es wird beschlossen:
  - 2.1 Eine Stelle in der Verfahrensbetreuung kann nach Beschluss der Stadtverordnetenversammlung, jedoch vor der Beschlussfassung zum Haushaltsplan und der Genehmigung zum Stellenplan 2020/2021 überplanmäßig zum 01.08.2019 besetzt werden.
  - 2.2 Zum Haushalt werden im Bereich 200520 SAP-Technik und Innovationsprojekte für das Projekt und die Verfahrensbetreuung 5 neue Stellen angemeldet: 2 Stellen Verfahrensbetreuung (A11 / E10) / 3 Stellen (A12 / E11) für Prozessberatung und -digitalisierung
  - 2.3 Durch die personellen Veränderungen aus Ziffer 2.1 und 2.2 entstehen Personal- und Arbeitsplatzkosten in Höhe von ca. 36.000 Euro im Jahr 2019, in Höhe von ca. 270.000 Euro in 2020 und in Höhe von jährlich ca. 454.000 Euro ab 2021. Die Mehrkosten im Jahr 2019 werden aus Überleitungsmitteln von Dezernat III/2005 des Jahres 2018 gedeckt und üpl. bei der entsprechenden Kontierung bereitgestellt. Sollten die Überleitungen nicht in der erforderlichen Höhe genehmigt werden, wird die Finanzierung über das Budget des Dezernates III sichergestellt. Die ab 2020 erforderlichen Mittel werden von Dezernat III/20 zum HH 2020/2021 angemeldet. Können die erforderlichen Mittel ab 2020 nicht innerhalb der „Eingabevorgabe“ des Dezernats III zum Haushalt 2020/2021 abgedeckt werden, müssten diese aus dem Prio-Budget der Stadtverordnetenversammlung finanziert werden, um einen genehmigungsfähigen Haushalt vorlegen zu können.

## D Begründung

### I. Auswirkungen der Sitzungsvorlage

(Angaben zu Zielen, Zielgruppen, Wirkungen/Messgrößen, Quantität, Qualität, Auswirkungen im Konzern auf andere Bereiche, Zeitplan, Erfolgskontrolle)

Zeitplan, Erfolgskontrolle)

Der Systemaufbau und die Einführung der civento-Pilotprozesse wurden durch vorhandene Mitarbeiter/innen aus dem IT-Projektmanagement und dem SAP-Kompetenzzentrum mit abgedeckt. Dies geschah zu Lasten anderer Aufgaben in diesen Bereichen. Das Projekt unterliegt einer wachsenden Nachfrage aus unterschiedlichsten Abteilungen der Stadtverwaltung, so dass mittlerweile eine Warteliste besteht. Zugleich bedürfen die steigende Anzahl produktiver Prozesse und Anwender einer professionellen Verfahrensbetreuung, die es nun aufzubauen gilt.

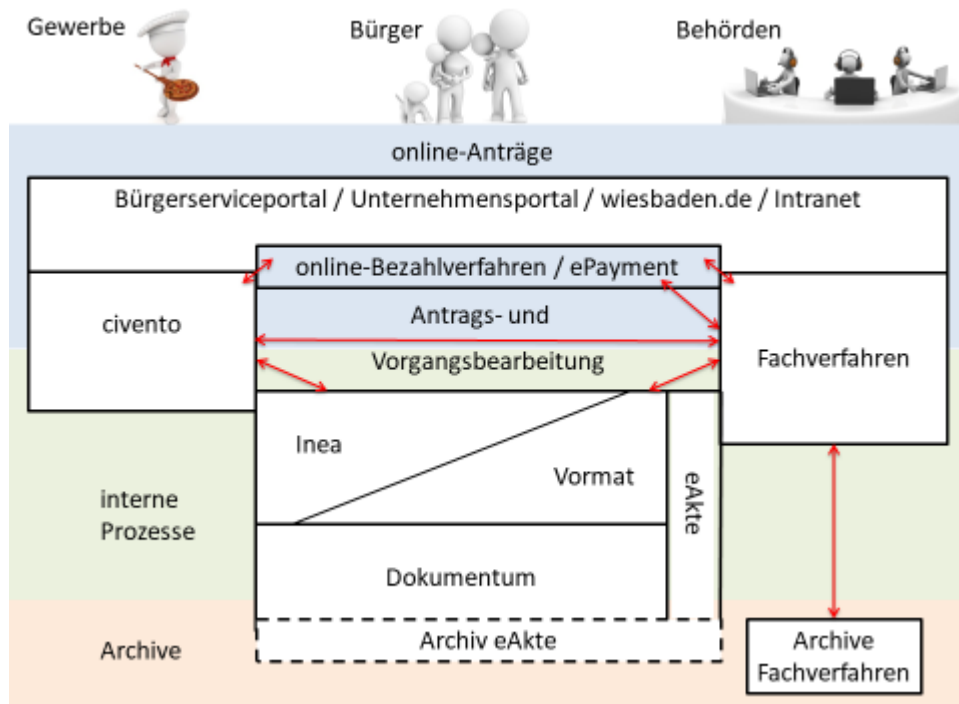
#### **Zu 1.1:**

Die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen gehört vor dem Hintergrund knapper Ressourcen und des demografischen Wandels zu den priorisierten Tätigkeitsfeldern der Landeshauptstadt Wiesbaden.

Eine funktionierende und finanzierbare Umsetzung von eGovernment-Anforderungen ist in erster Linie davon abhängig, dass die verwaltungsinternen Prozesse möglichst medienbruchfrei eingerichtet und unterstützt werden können.

Mit dem Projekt „online-Rathaus“, der Einführung der eAkte, der papierlose Rechnungsprüfung, des E-Payments und zahlreichen Portalprojekten in den Fachbereichen sind bei der Landeshauptstadt Wiesbaden bereits seit einigen Jahren die Weichen für eine zukunftsweisende IT-Unterstützung der Verwaltungsprozesse und der Bürgerkontakte gestellt worden.

Mit der Auswahl der Software „civento“ wurde das Angebotsportfolio der IT der LHW im Jahr 2016 sinnvoll und zukunftsweisend ergänzt.



#### **Zu 1.2:**

Mit der Software „civento“ können intern oder extern angestoßene Prozesse mit oder ohne Integration und Schnittstellen in Fachverfahren abgebildet werden. Ein integrierter Antragsassistent, ein eigenes Workflowtool und eine unabhängige Benutzerverwaltung bieten die Möglichkeit, online-Prozesse anzubieten. Gleichzeitig werden der Sachbearbeitung „back-Office-Funktionen“

bereitgestellt, die speziell auf die jeweiligen Verwaltungsabläufe (Prozesse) zugeschnitten werden können. Damit können auch kleinere Anwendungen (z. B. veraltete bzw. wartungsgefährdete Eigenentwicklungen) ersetzt werden.

Über Schnittstellen wurde bereits die Anbindung an das Rechnungswesen (SAP) und an Bezahlverfahren (Kassenautomat, e-cash, online-Zahlungen) realisiert. Die Anbindung an die eAkte wird derzeit umgesetzt.

Ein solches Softwaretool stellt die Basis für medienbruchfreie eGovernment-Angebote dar, insbesondere dort, wo keine entsprechenden Lösungen über bestehende Fachverfahren existieren. Mit einem von Fachverfahren unabhängigen Workflowtool besteht die Möglichkeit, Prozessabläufe zu optimieren und Postwege zu vermeiden, sowie fachbereichsübergreifende Prozesse digital abzubilden.

### Zu 1.3 und 1.4:

Als Pilotprozesse werden derzeit 20 Prozesse aus dem Bereich Gewerbeerlaubnisse und -meldungen umgesetzt. Davon sind Stand März 2019 6 Prozesse produktiv.

Gleichzeitig wurden mit

- Anmeldebescheinigung für Prostituierte (Ordnungsamt)
- Gesundheitsberatung für Prostituierte (Gesundheitsamt)
- Wettaufwandsteuer (Kassen- und Steueramt)
- Gefahrgutüberwachung (Umweltamt)

weitere Prozesse, die dringend eine Softwarelösung benötigten, in 2018 produktiv gesetzt. Derzeit sind neben den Pilotprozessen aus unterschiedlichen Bereichen der Stadtverwaltung weitere 3 Prozesse in Arbeit und 14 in Planung.

Die Projektplanung rechnet mit einem Zuwachs von 10 Prozessen p. a. (ohne Pilotprozesse).

Die bisherigen Arbeiten im Projekt wurden mit Beratungsunterstützung des Softwareherstellers sowie mit bestehenden Ressourcen der IT-M abgedeckt. Diese wurden damit weitgehend anderen Bereichen entzogen (z. B. SAP-Kompetenzzentrum, IT-Beratung der Fachbereiche). Dieses war zur Initiierung und zum Anschub des Projektes vertretbar, kann jedoch keine Dauerlösung sein. Zudem gilt es nun, eine stabile Verfahrensbetreuung für die wachsende Zahl an Prozessen und Anwendern aufzubauen.

Gemäß der Planung für die Entwicklung des Verfahrens und des Projektes sind dauerhaft 5 bis 6 Vollzeitstellen für ein civento-Kompetenzzentrum vorzusehen. Die Planungen sind durch die bisherigen praktischen Erfahrungen verifiziert. Von den benötigten Kapazitäten kann aus heutiger Sicht aus den vorhandenen Ressourcen 1 Vollzeitstelle abgedeckt werden.

Planung civento / Januar 2019	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Summe umgesetzte Prozesse	27	44	54	64	74	84	94	104	114	124
Summe User	92	162	232	302	372	442	512	582	652	722
Verfahrensbetreuung / Personentage	324	398	425	466	520	562	603	644	685	726
Prozessgestaltung / Personentage	765	785	550	550	550	550	550	550	550	550
Summe Personentage	1089	1183	975	1016	1070	1112	1153	1194	1235	1276
Erforderliche Ressourcen (Vollzeitstellen)	5,45	5,92	4,88	5,08	5,35	5,56	5,77	5,97	6,18	6,38

## **Zu 2.:**

Die Software Civento wird im Rechenzentrum der Wivertis betrieben. Dort werden die basisadministrativen Tätigkeiten, wie z. B. Backups, Leistungsüberwachung der Server und Upgrade des Betriebssystems sowie der Applikation (letzteres in Zusammenarbeit mit der Verfahrensbetreuung LHW) wahrgenommen.

Es wird eine dreistufige Systemlandschaft (Entwicklung, Test, Produktion) vorgehalten, welche aus insgesamt sieben - perspektivisch elf Servern besteht. Jeder Systemschiene wird eine Datenbank zu Grunde gelegt, die Datenbanken werden auf den gleichen Server betrieben. Die Funktionalitäten des Antragsportals und des Back-Ends (Sachbearbeiter-Ansicht) sind in unterschiedlichen Software-Paketen entwickelt und aus Sicherheitsgründen werden diese auf getrennten Servern betrieben, es besteht jedoch eine permanente Kommunikation zwischen den Servern.

Darüber hinaus sind die Back-End-Server mit unterschiedlichen internen Systemen (z. B. SAP, Kassenautomaten, ec-Cash, eAkte) über Schnittstellen verschiedener technischer Ausprägung miteinander verbunden. Da perspektivisch möglichst medienbruchfrei digital gearbeitet werden soll, sind Schnittstellen zu anderen Applikationen im Netz der LHW aber auch in verbundenen Netzen (wie das Rechenzentrum der ekom21 und der Witcom) unvermeidlich. Die daraus entstehenden Daten- und Informationsnetze mit allen ihren technischen Schnittstellen zwischen den beteiligten Rechenzentren und Netzwerkknoten müssen auch durch die Verfahrensbetreuung LHW überblickt, koordiniert und betreut werden.

Um die erforderliche technische Betreuung des Systems und der produktiven Prozesse sicherzustellen, wird dringend Verstärkung in der Verfahrensbetreuung benötigt. Bereits heute besteht hier ein Risiko, insbesondere durch nicht vorhandene Vertretungsmöglichkeiten. Deshalb soll eine entsprechende Stelle baldmöglichst besetzt werden.

Die Digitalisierung von Prozessen setzt die Analyse der bestehenden Prozesse und die Entwicklung optimierter und technisch wie fachlich umsetzbarer Soll-Prozesse voraus. Im Anschluss müssen diese dann in der Software modelliert und getestet werden. Die hierzu erforderlichen Kompetenzen reichen von Kenntnissen in der Geschäftsprozessanalyse und -optimierung, Change-Management- und Moderationsfähigkeiten über Beratungs- und Projektmanagementfähigkeiten bis hin zu konkreten Anwendungs- und Prozessmodellierungskompetenzen. Auf diesen Stellen eingesetztes Personal wird, je nach Vorkenntnissen, über einen längeren Zeitraum fachlich zu entwickeln sein.

Die konkrete Umsetzung erfolgt in Abstimmung mit Dez.I/11.

## **II. Demografische Entwicklung**

*(Hier ist zu berücksichtigen, wie sich die Altersstruktur der Zielgruppe zusammensetzt, ob sie sich ändert und welche Auswirkungen es auf Ziele hat. Indikatoren des Demografischen Wandels sind: Familiengründung, Geburten, Alterung, Lebenserwartung, Zuwanderung, Heterogenisierung, Haushalts- und Lebensformen)*

## **III. Umsetzung Barrierefreiheit**

*(Barrierefreiheit nach DIN 18024 (Fortschreibung DIN 18040) stellt sicher, dass behinderte Menschen alle Lebensbereiche ohne besondere Erschwernisse und generell ohne fremde Hilfe nutzen können. Hierbei ist insbesondere auf die barrierefreie Zugänglichkeit und Nutzung zu achten bei der Erschließung von Gebäuden und des öffentlichen Raumes durch stufenlose Zugänge, rollstuhlgerechte Aufzüge, ausreichende Bewegungsflächen, rollstuhlgerechte Bodenbeläge, Behindertenparkplätze, WC nach DIN 18024, Verbreitung von Informationen unter der Beachtung der Erfordernisse von seh- und hörbehinderten Menschen)*

## **IV. Ergänzende Erläuterungen**

*(Bei Bedarf können hier weitere inhaltliche Informationen zur Sitzungsvorlage dargelegt werden.)*

## **V. Geprüfte Alternativen**

*(Hier sind die Alternativen darzustellen, welche zwar geprüft wurden, aber nicht zum Zuge kommen sollen.)*

Wiesbaden, 12. April 2019

Imholz  
Stadtkämmerer