

Stadt Mönchengladbach

„Wichtig bei der Digitalisierung ist uns immer, dass wir auch schnelle Erfolge und Motivation in den Fachbereichen erzielen.“

Chantal Rexhausen, Beraterin Project Management Office
Stadt Mönchengladbach

Gemeinsam. Vielfalt.
MÖNCHENGLADBACH



JETZT REFERENZ LESEN

Erfahrungsbericht



Martina Nolte
Projektleiterin
Digitalisierung,
Mönchengladbach

Chantal Rexhausen
Beraterin Project
Management Office,
Mönchengladbach

Organisation	Stadt Mönchengladbach
Thema	Digitalisierung von OZG-Verwaltungsleistungen
Branche	Öffentliche Verwaltung
Mitarbeitende	3.600
Einwohner:innen	275.000
Standort	Mönchengladbach
Lösung	DMS mit eAkte, Rechnungseingangsworkflow
Kunde	seit 2012

Herausforderung

- Vielzahl an analogen Serviceleistungen
- Vereinbarung und Integration der verschiedenen Systeme sowie Schnittstellen
- OZG-Anforderungen bzgl. des Reifegradmodells

Ziel

- Beschleunigung von Behördengängen und deren Bearbeitungszeit
- Durchgängig digitale Verwaltungsleistungen
- Mitarbeitenden-Motivation durch direktes Involvieren der Fachbereiche

Lösung

- Aktive Nutzung des Servicekontos NRW
- Etablierung von OZG-Bootcamps als Workshops
- Überwinden des Silodenkens
- Anbindung Bürgerservice-Portal an das DMS



Projekt Steckbrief

Ausgangssituation

Auf die eAkte mit dem DMS von d.velop setzt die Stadt Mönchengladbach schon seit vielen Jahren. Um darin Verwaltungsdienstleistungen durchgängig abzubilden, müssen diese aber erst einmal digital vorliegen, d.h. von einem Serviceportal für Bürger:innen entsprechend bereitgestellt werden. Die größte Herausforderung bestand darin, dass die vorhandenen Onlineservices unterschiedliche Digitalisierungsgrade aufwiesen – nur ein Prozent davon entsprach dem OZG-Reifegrad drei.

Zusammenfassung

Innerhalb von zwei Jahren hat die Verwaltung einen großen Sprung gemacht, dank eines engagierten Digitalisierungsteams, welches mit neuen Methoden Zug in die OZG-Umsetzung bei der Stadt Mönchengladbach gebracht hat. Mithilfe von OZG-Bootcamps konnten zahlreiche Online-Leistungen im Serviceportal nutzerzentrierter gestaltet und fortan durchgängig digital bearbeitet werden.

3 Gründe für das DMS

- Anbindungsmöglichkeiten an das Serviceportal sowie verschiedene Fachverfahren
- Vielzahl an Funktionalitäten
- Anpassungsfähigkeit an vorhandene IT-Infrastruktur

3 Gründe für die OZG-Bootcamps

- Motivierendes Workshop-Format
- Überwinden von Silos dank interdisziplinären Teams
- Zielgerichteter Fokus abseits des Tagesgeschäfts

Software-Lösungen im Einsatz

- DMS mit eAkte
- Rechnungseingangsworkflow
- Fachverfahrensanbindung

Zentrale Nutzen

- Bereitstellung
- Durchgängig digitale Abwicklung von Online-Leistungen für Bürger:innen und Mitarbeitende
- Bürgerfreundliche Verwaltung
- Fast 70 % aller Leistungen konnten innerhalb von nur zwei Jahren digital abgebildet werden

Keyfacts d.velop documents

Integrität

Die DMS-Anbindung erfolgt über standardisierte Schnittstellen und bietet eine hohe Kompatibilität zu Drittsystemen und.

Effizienz

Als zentrale Datendrehscheibe lassen sich ausgehend vom DMS weitere Prozesse digital optimieren.

Durchgängigkeit

Die verwaltungsweit eingesetzte Software entspricht den Bedürfnissen von allen unterschiedlichen Fachbereiche.

