



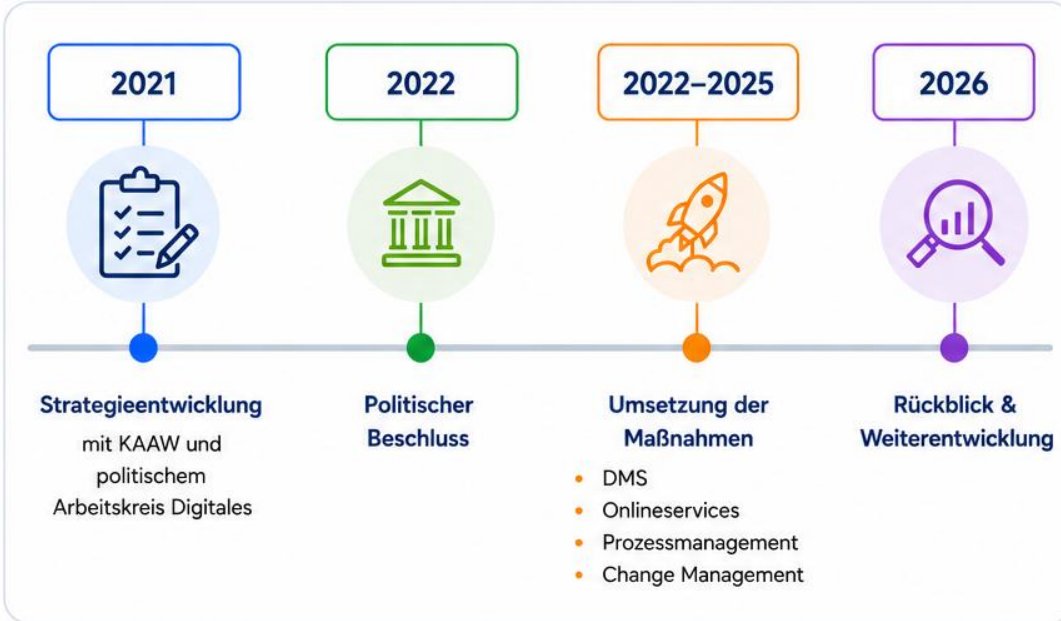
Unsere Strategie zur Digitalen Verwaltung und Künstlichen Intelligenz

Umsetzungsstand und Weiterentwicklung

STADT RHEINE

Unsere Strategie 2025 zur
Verwaltungsdigitalisierung

Digitalisierungsstrategie 2021–2026



Kurzzitat aus der Strategie:

„Digitalisierung bedeutet für die Stadt Rheine, digitale Dienstleistungen bürgernah bereitzustellen und Verwaltungsprozesse effizient, transparent und zukunftsfähig zu gestalten.“

Kernaussage:

Die Strategie 2021 hat sich bewährt und bildet die Grundlage für die Weiterentwicklung der Verwaltungsdigitalisierung.



Die Strategie war richtig

Die Ziele von 2021 haben sich bewährt und bilden weiterhin die Grundlage.



Vieles wurde erreicht

Zentrale Maßnahmen wurden umgesetzt und wirken heute im Verwaltungsalltag.



Wir bauen auf Bestehendem auf

Es handelt sich nicht um eine neue Strategie, sondern um die konsequente Weiterentwicklung des Bestehenden.



Neue Themen kommen hinzu

Künstliche Intelligenz, RPA und weitere technologische Entwicklungen ergänzen die bisherigen Handlungsfelder.

Was wir **seit 2022** erreicht haben

Vier Bereiche sind wesentlich verändert worden:



Elektronische Aktenführung

DMS eingeführt,
Workflows etabliert,
Fachschränke aufgebaut



Digitale Services

Onlineservices verfügbar,
OZG-Anforderungen
umgesetzt



Prozessmanagement

Plattform eingeführt,
Prozesse erfasst und
dokumentiert



Change Management

Sensibilisierungsmaßnahmen
durchgeführt,
Kompetenzen aufgebaut



Klarer Fortschritt

In den letzten Jahren haben wir in vier zentralen Bereichen entscheidende Fortschritte erzielt.



Wirkung entfaltet

Die eingeführten Lösungen und Maßnahmen sind im Alltag angekommen und entfalten konkrete Wirkung.



Solide Grundlage geschaffen

Wir haben wichtige Grundlagen gelegt, auf denen wir weiter aufbauen und zukunftsfähig werden können.



Gemeinsam erreicht

Dieser Erfolg ist das Ergebnis der Zusammenarbeit vieler engagierter Mitarbeitender.



Und wir bleiben dran!

Auf dieser Basis gehen wir die nächsten Schritte konsequent weiter.

Elektronische Aktenführung: So bearbeiten wir Vorgänge heute digital

DMS

Volltextsuche in allen Akten

Schränke

- Allgemeine Schriftgutverwaltung (ASV)
- Personalwesen
- Finanzen
- Bauordnung
- Wohngeld
- Adoption
- Unterhaltsvorschuss
- Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Weitere Fachschränke (20)

Allgemeine Schriftgutverwaltung (ASV)

+ Neu
Import
Export
Workflow starten
Weitere Aktionen

Titel	Vorgang / Aktenzeichen	Bearbeitet am
Antrag Mustermann	10/2024/12345	14.05.2025
Genehmigung	10/2024/12345	14.05.2025
Schreiben an Bürger	10/2024/12345	13.05.2025
Stellungnahme Fachamt	10/2024/12345	12.05.2025

Antrag Mustermann

Aktenzeichen: 10/2024/12345
Datum: 14.05.2025

Posteingang

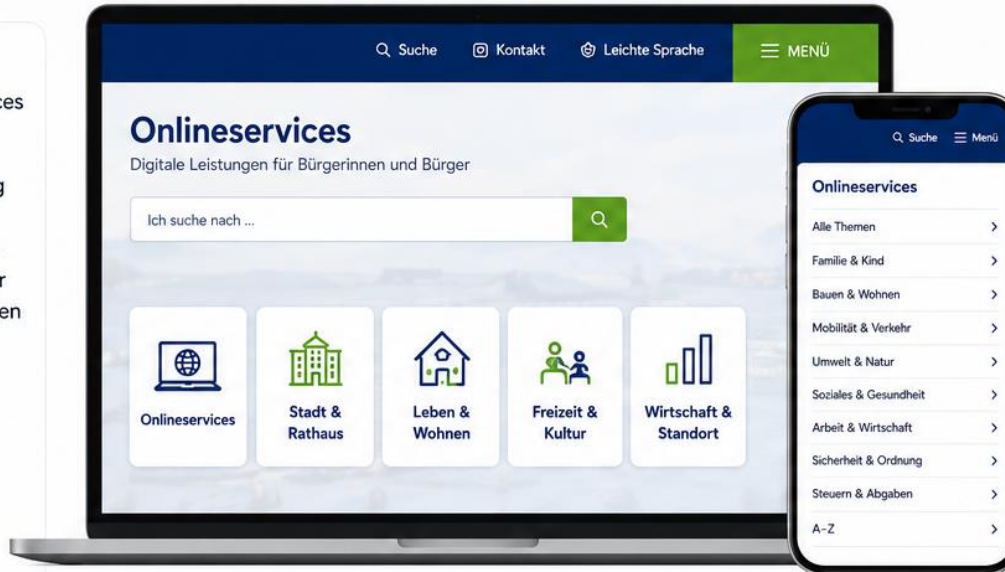
- Posteingang
- Persönliche Ablage

- 1 allgemeiner Schrank (ASV) für alle Mitarbeitenden**
Zentraler Zugriff auf die allgemeine Schriftgutverwaltung.
- 20 weitere Fallaktenschränke**
Teils mit Fachverfahrensanbindungen für spezifische Fach- und Sonderbereiche.
- Dezentrale Posteingangslösungen geschaffen**
Digitale Posteingänge in den Fach- und Sonderbereichen integriert.
- Import- und Exportmöglichkeiten**
Dokumente einfach importieren, exportieren und austauschen.
- Digitale Workflows**
Genehmigung, Information und Abstimmung digital gesteuert.

Onlineservices: Digitale Leistungen für Bürgerinnen und Bürger

Jeder Antrag. Jeder Prozess. Digital.

- > Nahezu für jeden Antrag/ Prozess stehen Onlineservices zur Verfügung.
- > Von der Terminvereinbarung bis zum Antragsverfahren, über Landes- oder Bundeslösungen (EFA-Dienste) oder über Fachverfahren mit deren Anbindung.
- > Das ist das Ergebnis der OZG-Umsetzung der letzten Jahre.
- > Nicht alles ist schon medienbruchfrei – dazu komme ich gleich – aber die Grundlage steht.



Über www.rheine.de sind sämtliche Onlineservices zu erreichen.
Ohne Öffnungszeiten. Ohne Wartezeit.
Von jedem Ort der Welt.



Zeitersparnis

Anträge und Vorgänge digital und rund um die Uhr.



Unabhängigkeit

Keine Öffnungszeiten, keine Wartezeiten.



Überall nutzbar

Von zu Hause, unterwegs oder im Ausland.



Einfache Bedienung

Intuitive Formulare und geführte Antragswege.



Sicher & rechtskonform

Datenschutzkonform und rechtssicher verarbeitet.



Effiziente Verwaltung

Digitale Prozesse entlasten Mitarbeitende und beschleunigen Bearbeitungen.



Beispiele digitaler Verwaltungsleistungen



Urkunden-
bestellassistent



Online-
wahlchein



Anmeldung



Wohngeld-
antrag



Ergebnis:

Digitale Verwaltungsleistungen, die den Alltag erleichtern – für Bürgerinnen und Bürger und für die Verwaltung.

Prozessmanagement als Grundlage für die festgesetzten Ziele

Verstehen. Gestalten. Verbessern.



Wissensmanagement

- ✓ Wissen sichtbar machen
- ✓ Wissen sichern
- ✓ Wissen weitergeben



Digitalisierung

- ✓ Prozesse verstehen
- ✓ Potenziale erkennen
- ✓ Abläufe digitalisieren



Regelbetrieb erreicht

Prozessmanagement nach Konzeptions-, Aufbau- und Einführungsphase erfolgreich etabliert.



1.539 Prozesse

- 40 Attribute je Prozess
- Fallzahlen
- Beteiligte
- Digitalisierungspotenziale



278 Qualitätsgesicherte Modelle

- dokumentiert
- strukturiert
- auswertbar



Leichter Einstieg

- über Organigramm
- über Prozesslandkarten
- für Fachbereiche direkt zugänglich



Kernaussage

Ohne bekannte Prozesse kein nachhaltiges Wissensmanagement und keine erfolgreiche Digitalisierung.



Wissen sichern

Prozesse dokumentieren und Wissen langfristig erhalten.



Effizienz steigern

Abläufe verstehen und Ressourcen gezielt einsetzen.



Zukunft gestalten

Basis für Digitalisierung, Automatisierung und kontinuierliche Verbesserung.

Von der Grundlage zur Weiterentwicklung

Die Grundlagen sind geschaffen – jetzt folgen die nächsten Entwicklungsschritte.

Was wurde erreicht?

✓  **Elektronische Aktenführung** etabliert

✓  **Onlineservices** flächendeckend verfügbar

✓  **Prozessmanagement** im Regelbetrieb

✓  **Change Management** Daueraufgabe

Was wir jetzt angehen – Schwerpunkte der Fortschreibung



Digitaler zentraler Posteingang

- Eingangskanäle bündeln
- Digitale Eingangsverarbeitung
- Medienbrüche reduzieren



Münsterland-Portal

- Einheitlicher Bürgerzugang
- Zentrale Serviceplattform
- Ausbau digitaler Serviceangebote



RPA einführen

- Prozesse automatisieren
- Fehlende Schnittstellen überbrücken
- Mitarbeitende entlasten



KI verantwortungsvoll einsetzen

- Sichere Werkzeuge bereitstellen
- Mitarbeitende befähigen
- Schatten-IT vermeiden
- Datenschutz und Informationssicherheit gewährleisten

Warum gehen wir diese Themen an?



Ressourcen gezielt einsetzen
Fachkräftemangel begegnen und Kapazitäten wirksam nutzen



Medienbruchfreie Prozesse
Abläufe vereinfachen und Effizienz steigern



Höhere Effizienz
Zeit sparen und Kosten reduzieren



Stärkung von Datenschutz und Sicherheit
Vertrauen schaffen und Risiken minimieren



Zukunftsfähige Verwaltung
Innovationskraft steigern und handlungsfähig bleiben



Darauf bauen wir auf

Die Strategie hat ihre Wirkung entfaltet. Jetzt entwickeln wir die bestehenden Lösungen gezielt weiter und schließen noch vorhandene Lücken.



Neue Digitalisierungsmaßnahmen werden künftig anhand von **Nutzen, Umsetzbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Datenschutz** und **Ressourcenbedarf** priorisiert.

1 Was wurde erreicht?



2 Was fehlt noch?



3 Was wir jetzt angehen

Was noch vor uns liegt

Noch ausstehend



Zentraler digitaler Posteingang



**Münsterland-Portal
als einheitlicher
Bürgerzugang**



Einfach. Zentral. Bürgernah.



**Betrieb & Pflege
unserer Systeme**

DMS, Onlineservices,
Prozessmanagement

**Neue Projekte
& Innovation**



Nicht aus fehlendem Willen.

Die Ziele sind klar definiert.



Fokus liegt auf Betrieb & Pflege.

Der Großteil unserer Kapazitäten fließt in den stabilen Betrieb und die Pflege der eingeführten Systeme – DMS, Onlineservices, Prozessmanagement.



Das ist gut so.

Ohne stabilen Betrieb nützt die beste Einführung nichts.



Aber es bedeutet auch:

Für neue Projekte bleibt weniger Spielraum.

Bürgerserviceportal – Mehrwerte für Bürger und Verwaltung

Ein Portal. Alle Services. Sicher. Digital. Bürgernah.



Ein Login

Einmal anmelden
und alle Services
nutzen.



Ein Postfach

Alle Nachrichten
und Dokumente
sicher an einem
Ort.



Sichere Kommunikation

Datenschutzkonform
und verschlüsselt
kommunizieren.



BundID

Sichere Identifikation
mit der BundID –
einfach und
vertrauenswürdig.



Termin- vereinbarung

Termine online
buchen – einfach,
bequem und
zeitsparend.



Einheitliche Dienstleistungs- beschreibungen

Verständliche und
einheitliche
Informationen für
alle.



Weniger Medienbrüche

Durchgängige
Prozesse ohne
Informationsverluste.

Durchgängige Digitalisierung braucht Schnittstellen

API First ist das strategische Ziel. **RPA** ist unser pragmatischer Weg dorthin.

Die aktuelle Herausforderung



Frontoffice /
Onlineservice



Medienbruch /
fehlende Schnittstellen



Backend /
Fachverfahren

- Viele Onlinedienste sind vorhanden, die dahinterliegenden Fachverfahren haben jedoch häufig keine Schnittstellen.
- Prozesse können daher nicht vollständig digital und durchgängig umgesetzt werden.
- Diese Herausforderung betrifft nahezu alle Kommunen.



Das Land NRW verfolgt mit „**API First**“ den Aufbau standardisierter Schnittstellen. Bis diese flächendeckend verfügbar sind, bleiben Medienbrüche eine zentrale Herausforderung.

Unser Ansatz bis API First: RPA



Frontoffice /
Onlineservice



RPA
(Robotic Process Automation)



Backend /
Fachverfahren

- | | | |
|---|---|---|
| ✓ Überbrückung fehlender Schnittstellen | ✓ Schnellere Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben | ✓ Nutzung vorhandener Systeme |
| ✓ Automatisierung manueller Tätigkeiten | ✓ Entlastung der Mitarbeitenden | ✓ Keine aufwendigen Fachverfahrensanpassungen |



Strukturelle Herausforderung

Das Land NRW verfolgt mit „**API First**“ den Aufbau standardisierter Schnittstellen. Bis diese flächendeckend verfügbar sind, bleiben Medienbrüche eine zentrale Herausforderung.



Ein Thema für alle Kommunen

Diese strukturelle Herausforderung betrifft nahezu alle Kommunen.



Fachverfahren bieten oft keine Lösung

Schnittstellen sind häufig nicht vorhanden, zu teuer oder werden erst langfristig bereitgestellt.



Unser Weg bis API First: RPA

Wir automatisieren Prozesse dort, wo Fachverfahren heute noch keine Schnittstellen bereitstellen.



Sofort nutzbar.

Digitalisierungsvorhaben können umgesetzt werden, ohne auf zukünftige Schnittstellen warten zu müssen.



Unser Ziel

API First ist der strategische Weg zu einer durchgängigen Digitalisierung.

RPA hilft uns, bereits heute Medienbrüche zu reduzieren und Prozesse zu automatisieren.

Künstliche Intelligenz – Chancen nutzen, Rahmen schaffen

Wir sehen **viel Potenzial in KI** – und gestalten den Einsatz in unserer Verwaltung verantwortungsvoll.



Warum beschäftigen wir uns damit?



KI wird bereits von Bürgerinnen und Bürgern genutzt.



Viele Mitarbeitende haben erste Erfahrungen mit KI.



Fachverfahrenshersteller integrieren zunehmend KI-Funktionen in ihre Produkte.



Die technologische Entwicklung verläuft sehr dynamisch – heute nicht alles planbar.



Wir sehen in KI ein **großes Potenzial**, um unsere Verwaltung effizienter zu gestalten und Mitarbeitende nachhaltig zu entlasten.



Unser Ansatz



Sichere und datenschutzkonforme Lösungen bereitstellen
Nur freigegebene Werkzeuge für den Verwaltungsalltag.



Mitarbeitende schulen und begleiten
Kompetenzen aufbauen, Vorteile verstehen, sicher anwenden.



Klare Nutzungsregeln schaffen
Verlässliche Leitlinien für einen verantwortungsvollen Einsatz.



KI als Unterstützung nutzen – nicht als Entscheidungsträger
KI liefert Vorschläge. Verantwortung und Entscheidungen bleiben beim Menschen.



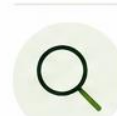
Unsere Leitplanken



Datenschutz
Schutz personenbezogener Daten hat oberste Priorität.



Informationssicherheit
Sichere Systeme, geprüfte Tools, kontrollierte Zugriffe.



Transparenz
Nachvollziehbare Nutzung, klare Kennzeichnung.



Menschliche Verantwortung
Die fachliche Bewertung, Verantwortung und Entscheidung liegen immer beim Menschen.



Die Frage ist nicht, ob KI kommt.
Die Frage ist, **wie** wir sie **verantwortungsvoll, sicher und zum Nutzen unserer Mitarbeitenden** einsetzen.



Fragen und Diskussion

Gemeinsam die nächsten Schritte gestalten.



Lust auf eine **Livedemo** in Sachen
Dokumentenmanagement, Onlineservices
oder Prozessmanagement?



Dokumenten-
management



Onlineservices



Prozess-
management

STADT RHEINE
Leben an der Ems



Ansprechpartner
Michael Vogelsang



E-Mail
Michael.Vogelsang@rheine.de



Telefon
05971 939214



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Ich freue mich auf Ihre Fragen und den gemeinsamen Austausch.

Reifegradmodell der Ende-zu-Ende-Digitalisierung

			OZG- Verpflichtungen erfüllt		OZGÄndG- und EGovG- Verpflichtungen erfüllt		
Stufe 0	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4	Stufe 5	Stufe 6	Stufe 7
Offline	Information	Formular-Assistent	Front-End Digitalisierung	vorbereitende Maßnahmen	Mindestanforderung E2E-Digitalisierung	Beschleunigte qualitätssteigernde E2E-Digitalisierung	Visionäre E2E-Digitalisierung
Auf der Behörden-Webseite sind keine Informationen zur Leistung vorhanden.	Auf der Behörden-Webseite sind Informationen zur Leistung vorhanden.	Es wird eine Funktion angeboten, die beim Ausfüllen des Formulars o. ä. unterstützt. Eine Online-Beantragung ist nicht möglich.	Die Beantragung der Verwaltungsleistung kann einschließlich aller Nachweise online abgewickelt werden.	Für die Digitalisierung des gesamten Verwaltungsprozess müssen alle Voraussetzungen gegeben sein. Es besteht ein Überblick, wie Ressourcen wirtschaftlicher genutzt werden können.	Der gesamte Verwaltungsprozess muss vollständig digitalisiert abgewickelt werden.	Der Verwaltungsprozess wird mit behördliche Daten von nachweisliefernden Stellen (data providern) beliefert und der Verfahrensstatus wird standardisiert übermittelt.	Der gesamte Verwaltungsprozess ist um logische Erweiterung eines stringent gedachten, digitalen datenbasierten E2E-Prozesses erweitert.

Quelle: BMDS