

Beratungsvorlage:	<input type="checkbox"/> der öffentlichen ORW-Sitzung	TOP	am
	<input type="checkbox"/> der öffentlichen ORE-Sitzung	TOP	am
	<input type="checkbox"/> der öffentlichen BA-Sitzung	TOP	am
	<input checked="" type="checkbox"/> der öffentlichen GR-Sitzung	TOP	12.4 am 16.12.2025

TOP:

Beratung und Beschlussfassung über die Digitalisierungsstrategie 2026 - 2030

Teilnehmer per Videozuschaltung: Herr Christian Wadephul, Fachberatung Digitale Verwaltung, Komm.One

Sachverhalt:

Im Rahmen der Haushaltsplanberatungen 2025 wünschte der Gemeinderat die Erstellung eines Digitalisierungskonzepts. In der Sitzung vom 20.05.2025 legte die Verwaltung einen Sachstandsbericht zur Digitalisierung vor und wurde beauftragt, gemeinsam mit Komm.One (kommunales Rechenzentrum Baden-Württemberg) eine Digitalisierungsstrategie zu entwickeln.

Die Digitalisierungsstrategie wurde in enger Abstimmung mit Komm.One erarbeitet und umfasst einen strukturierten Umsetzungsfahrplan für die Jahre 2026 bis 2030. Sie enthält darüber hinaus eine strategische Zielsetzung sowie eine priorisierte Liste der identifizierten Digitalisierungsprojekte. Zu den einzelnen Projekten wurden zudem Projektsteckbriefe erstellt, die zentrale Aspekte wie Zielsetzung, Nutzen und zeitliche Planung zusammenfassen.

Die Ergebnisse der Erarbeitung werden in der Sitzung durch die Fachberatung Digitale Verwaltung von Komm.One vorgestellt.

Beschlussvorschlag:

1. Der Gemeinderat nimmt die vorgelegte Digitalisierungsstrategie zur Kenntnis.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, auf Basis der Roadmap die Umsetzung der priorisierten Digitalisierungsprojekte vorzubereiten.

AZ: 048.60 - Digitalisierung

GEMEINDEVERWALTUNG STEGEN

Digitalisierungsstrategie 2026–2030

C2.1 Kommunalberatung
Fachberatung Digitale Verwaltung

Autoren: Christian Wadephul; Thomas Christinck
Version 1.0 // Dezember / 2025

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung (Management Summary)	3
2	Digitale Verwaltung in der Gemeinde Stegen	4
2.1	Rechtliche Vorgaben und Erwartungen.....	4
2.2	Chancen, Herausforderungen und Ziele.....	5
2.3	Ausgangssituation: Digitalisierungsstand.....	7
2.4	Digitalisierung der Verwaltung: Grundlegende Empfehlungen.....	10
3	Roadmap – Umsetzungsfahrplan.....	12
3.1	Priorisierte Liste der identifizierten Digitalisierungsprojekte	12
3.2	Projektzeitplan (2026-2030).....	13
3.3	Projektsteckbriefe der Maßnahmen.....	15
3.3.1	Aktualisierung IT + Informationssicherheit	15
3.3.2	Digitale Qualifizierungsoffensive.....	16
3.3.3	Prozessmanagement und -optimierung	17
3.3.4	enaio-Unterschriftenworkflow + E-Signatur.....	18
3.3.5	Einführung Social Media	19
3.3.6	Digitaler Posteingang.....	20
3.3.7	Online-Verwaltungsleistungen (OZG).....	21
3.3.8	Digitale Terminvereinbarung	21
3.3.9	Homepage-Relaunch (+ Bürgerdienste)	21
3.3.10	Digitalisierung und Archivierung von Altkäten (+ KI-Tool im DMS zur Recherche und Bearbeitung).....	22
3.3.11	Elektronische Rechnungsverarbeitung + Rechnungseingangsworkflow	22
3.3.12	E-Payment	23
3.3.13	Workflow RIS	23
3.3.14	Chatbot für Bürgeranfragen.....	24
3.3.15	KI-Protokollierung Gremien.....	24

1 Zusammenfassung (Management Summary)

Die Gemeinde Stegen steht im Jahr 2025 vor der großen Herausforderung, bei laufendem Betrieb und mit begrenzten Ressourcen die Digitalisierung der Verwaltung voranzutreiben. Das hat jedoch einen nachhaltigen Nutzen, denn digitale Verwaltungsprozesse und Bürgerservices führen langfristig nicht nur zu Effizienzgewinn, Kostensparnis und Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit, sondern auch zu mehr Bürgerzufriedenheit bei den rund ca. 4.650 Einwohnern.

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie soll dabei helfen, diesen Spagat zu planen, zu organisieren und zukunftsweisende Entwicklungen zu unterstützen, sodass sich Stegen bis 2030 als Bürgerservice-orientierte, klimabewusste und touristisch attraktive Digitalgemeinde positionieren kann. Dabei ist es wichtig, die Bedürfnisse nicht nur der Bürgerinnen und Bürger, sondern auch der Verwaltungsmitarbeitenden im Auge zu behalten. Digitalisierung erfordert eine kontinuierliche Anpassung und Verbesserung, um den sich ständig verändernden technologischen Entwicklungen und gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden. Sie ist eine Daueraufgabe, die fortlaufende Schulung und Fortbildung der Mitarbeitenden sowie IT-Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen erfordert.

Strategische Zielsetzung

1. Bürgerfreundliche 24/7-Online-Verwaltung (Homepage, Service-BW + E-Payment)
2. Nachhaltige, sichere IT-Infrastruktur (Cloud-First, IT-/Cybersicherheit).
3. Effiziente, papierlose Kernprozesse (DMS enaio, Workflows, E-Rechnung, Prozessmanagement).
4. Digitale Qualifizierung + Change-Management (Digitallotsen, Schulungen).

Für die Gemeinde Stegen liegt der Fokus der Strategieentwicklung klar auf Kundenorientierung nach außen. Dementsprechend werden vor allem weitere Online-Antragsprozesse als Bürgerservice bereitgestellt. Ziel ist hierbei eine hohe Anwenderfreundlichkeit – ebenso wie bei der Digitalisierung der internen Verwaltungsabläufe. Hier soll zudem ein möglichst hoher Standardisierungs- und Automatisierungsgrad in den Kernbereichen der Verwaltungsdigitalisierung erreicht werden. Das Dokumentenmanagementsystem (DMS / enaio) bildet hierbei die zentrale Datenablage und Organisationsstruktur, da es Zugriff auf alle Unterlagen orts- und zeitunabhängig ermöglicht. Durch prozessoptimierte Arbeitsabläufe können viele Vorgänge, analog zur klassischen Umlaufmappe, strukturiert und rechtssicher abgebildet werden. Das DMS bildet zudem die Arbeitsgrundlage für die weiterführenden Digitalisierungsmaßnahmen zur Einführung der E-Akte und der Archivierung.

Durch die vollständige Digitalisierung des Posteingangs wird nicht nur die Bearbeitung beschleunigt, sondern auch die Qualität der Prozesse verbessert. Die digitale Nachverfolgbarkeit erhöht die Transparenz, reduziert Liegezeiten und minimiert Medienbrüche. Gleichzeitig wird der

manuelle Bearbeitungsaufwand deutlich reduziert – ein entscheidender Schritt hin zu einer modernen, serviceorientierten Verwaltung.

Die individuellen Handlungsempfehlungen sind als priorisierter Maßnahmenplan in der Roadmap in Kapitel 3 dargestellt – erst in einer priorisierten Liste (Kap. 3.1), dann als übersichtlicher Projektzeitplan (Kap. 3.2) und schließlich in kompakten Projektsteckbriefen (3.3). Der Betrachtungszeitraum ist ein 5-Jahres-Horizont. Die festgelegten Priorisierungen ergeben sich aus strukturierten Abfragen und Gesprächen mit der Digitalisierungsbeauftragten der Gemeinde Stegen, aber auch gemeinsamen Absprachen mit dem für die Gemeinde verantwortlichen Komm.ONE-Kundenmanagement.

Wir empfehlen der Gemeinde Stegen, die in diesem Digitalisierungskonzept dargelegten Maßnahmen Schritt für Schritt zu verfolgen und jedes dieser einzelnen Ziele erst abzuschließen, bevor neue Maßnahmen geplant und angegangen werden. Dadurch entsteht eine hohe Transparenz für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie den Gemeinderat. Dabei empfiehlt es sich, aufgrund der hohen Querverbindungen zu anderen Maßnahmen, Aktivitäten und Zielen, die Nutzung des DMS (enaio) mit einheitlichen Vorgaben und Aktenführung ämterübergreifend in der gesamten Verwaltung durchzusetzen.

Zudem ist es von Vorteil, den vollständigen Kosten- und Investitionsbedarf aller priorisierten Projekte zu ermitteln und die Liste der priorisierten Digitalisierungsprojekte idealerweise per Beschlussfassung zu verabschieden. Eine hohe Akzeptanz sowohl in der Verwaltungsbelegschaft als auch in den politischen Gremien ist unerlässlich, um den eingeschlagenen Weg hin zur Digitalen Verwaltung konsequent zu verfolgen.

Gesamtinvestition: 350.000–700.000 EUR; angestrebte Förderquote 25%.

2 Digitale Verwaltung in der Gemeinde Stegen

2.1 Rechtliche Vorgaben und Erwartungen

Zu den rechtlichen Grundlagen der Verwaltungsdigitalisierung zählen das E-Government-Gesetz Baden-Württemberg (EGovG BW) von 2015 sowie das Onlinezugangsgesetz (OZG) auf Bundesebene aus dem Jahr 2022. Ursprünglich sollten bis Ende 2022 insgesamt 575 Verwaltungsleistungen digital verfügbar sein. Dieses Ziel wurde zwar verfehlt, aber es zählt ohnehin vielmehr die Qualität der digitalen Prozesse als die Quantität. Mit dem OZG 2.0 und dem Digitalverwaltungspaket der Bundesregierung vom 24.05.2023 wurde der rechtliche Rahmen aktualisiert. Die strategische Verwaltungsdigitalisierung bleibt damit weiterhin eng verknüpft mit Projekten wie der Registermodernisierung und der Einführung digitaler Identitäten über das zentrale Bürgerkonto BundID.

Die Online-Ausweisfunktion, auch bekannt als elektronischer Identitätsnachweis (eID), ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern bereits eine sichere digitale Identifikation – sowohl im Internet als auch an speziellen Terminals. Damit lassen sich zahlreiche Dienstleistungen bequem online nutzen:

- Behördengänge: z. B. BAföG beantragen, Rentenkonto einsehen, Führungszeugnis anfordern oder Meldebescheinigungen abrufen
- Geschäftliche Services: z. B. Bankkonto eröffnen, SIM-Karte aktivieren, Mietverträge digital unterschreiben
- Steuer und Finanzen: ELSTER-Zugang, Steuerbescheide abrufen, Grundsteuererklärung einreichen

Zusätzlich ist ein digitales Postfach eingerichtet, über das die Kommunikation und die Zustellung von Bescheiden erfolgen kann.

Das „Once-Only-Prinzip“, also das Prinzip, Daten „nur einmal“ einreichen zu müssen, wird gesetzlich verankert, um die mehrfache Vorlage von Nachweisen, wie zum Beispiel Geburtsurkunden, überflüssig zu machen. Zukünftig können diese Nachweise elektronisch bei den zuständigen Behörden und Registern abgerufen werden, sofern die Antragsteller ihr Einverständnis geben. Das bisher gesetzlich verankerte Schriftformerfordernis wird faktisch abgeschafft, da (fast) alle Leistungen rechtssicher und einheitlich mit der Onlineausweisfunktion des Personalausweises digital beantragt werden können, ohne dass eine handschriftliche Unterschrift erforderlich ist.

Insgesamt besteht „Digitalisierungsdruck“ auch für die Gemeinde Stegen darin, dass sie sowohl den Erwartungen und Bedürfnissen ihrer Mitarbeitenden als auch der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen gerecht werden, mit weniger Personal effizient arbeiten und gesetzlichen Vorgaben – wie Datenschutz und IT-Sicherheit – entsprechen muss.

2.2 Chancen, Herausforderungen und Ziele

Die Digitalisierung der Verwaltung bietet enorme Chancen:

- **Erhöhung der Bürgerzufriedenheit** durch einen schnelleren und effizienteren Service, wie etwa durch Online-Terminvereinbarung über Homepage und digitale Bürgerbeteiligung;
- **Langfristige Kostenreduktion sowie Personal- und Ressourcenschonung**: Zeit- und Finanzinvestitionen zahlen sich schlussendlich durch schnellere, einfachere Prozesse aus; Arbeitserleichterung insb. bei Standard-Vorgängen führt zu mehr Effizienz und dazu, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf andere Aufgaben konzentrieren können
- **verbesserte Personalgewinnung** und Bindung durch modernes Arbeitsumfeld möglich;
- durch digitale Präsenz die Bedeutung der Verwaltung in der öffentlichen Wahrnehmung verstärken, dadurch **höhere Attraktivität und Identifikation mit der Gemeinde Stegen**.

Doch jegliche Digitalisierungsmaßnahme muss die Verwaltung entlasten. Es darf keine Digitalisierung um der Digitalisierung Willen stattfinden – etwa „Pseudodigitalisierung“ von Papierformularen, um dem OZG vermeintlich zu entsprechen.

Die Digitalisierung der Gemeindeverwaltung stellt eine Vielzahl von Herausforderungen:

- **Finanzierung sicherstellen:** Hoher und langfristiger Kostenfaktor der Digitalisierungsmaßnahmen (Dienstleistungen, Schnittstellen, Software-Lizenzen etc.); deshalb sorgfältige Priorisierung der Digitalisierungsmaßnahmen, langfristige Budgetplanung und Nutzung von Förderprogrammen, z. B. die Digitale Zukunftskommune@bw auf Landesebene oder die Kommunalinvestitionsförderung (KInvFG) als Bundesprogramm für Investitionen in digitale Infrastruktur, Bildung und kommunale Daseinsvorsorge. Eine ausreichende Finanzierung von Digitalisierungsmaßnahmen ist in den jeweiligen Haushaltsplänen der kommenden Jahre abzubilden. Die Entscheidung hierzu obliegt dem Gemeinderat.
- **IT-Infrastruktur ausbauen und DMS voll nutzen:** Das digitale Dokumentenmanagementsystem (DMS) zur Bearbeitung und Archivierung von Dokumenten und E-Akten Herzstück der Verwaltungsdigitalisierung. Es erleichtert und beschleunigt den Zugriff auf wichtige Informationen sowie deren Weitergabe. Doch die Nutzung braucht oft viel Geduld und Veränderungsbereitschaft. Dann ermöglicht es eine tatsächliche Verbesserung der Effizienz von Verwaltungsprozessen durch Reduktion von Papier und manuellen Prozessen.
- **IT-Sicherheit und Datenschutz:** BSI-konforme Maßnahmen (wie Notfallleitfaden auf Papier und Kontakt zu CSIRT) einführen, externe Datenschutzexpertise hinzuziehen und Mitarbeitende sensibilisieren.
- **Personalressourcen aufbauen und Qualifizierungsoffensive starten:** Fachkräfte gewinnen, Digitallotsen einsetzen und digitale Kompetenzen aller Mitarbeitenden fördern – am besten über die Regelschulungen bei der Einführung neuer Programme (Software) hinaus. Dabei zugleich Akzeptanz für neue Prozesse schaffen und die richtigen Ressourcen für die Umsetzung der Projekte zur Verfügung zu stellen, sei es in Form von technischer Infrastruktur, Personal, finanziellen Mitteln oder neuen Lernformaten oder. Sinnvoll wäre auch eine „Bildungsoffensive nach außen“: Die Gemeindeverwaltung kann ältere und benachteiligte Bürgerinnen und Bürger durch niedrigschwellige Bildungsangebote, persönliche Unterstützung (z. B. Digitallotsen) und gezielte Kooperationen mit lokalen Partnern fit für digitale Bürgerservices machen. Wichtig ist eine Kombination aus Aufklärung und praktischer Hilfe – nicht nur Werbung, sondern echte Begleitung.
- **Offene Kommunikation und konstruktive Fehlerkultur:** Eine erfolgreiche Digitalisierung erfordert eine offene Kommunikation mit den Mitarbeitenden sowie den Bürgerinnen und Bürgern. Es ist wichtig, alle Beteiligten von Anfang an einzubeziehen, um sicherzustellen, dass die Strategie erfolgreich umgesetzt wird und die Erwartungen erfüllt. Dazu braucht es eine Organisationsstruktur, die die Digitalisierung unterstützt und eine konstruktive Fehlerkultur, damit Projekte erfolgreich umgesetzt werden können.

-
- **Prozessmanagement:** In Pflichtaufgaben mit wiederkehrenden, regelbasierten Abläufen lassen sich durch aktives Prozessmanagement erhebliche Effizienzgewinne erzielen. Dazu werden die wichtigsten Prozesse analysiert, ineffiziente oder doppelte Schritte beseitigt und Abläufe vereinfacht. Erst danach sollte Technologie eingesetzt werden, denn Digitalisierung allein behebt keine organisatorischen Schwächen und kann sonst zu teuren Fehlinvestitionen führen. Teilweise Online-Prozesse neben analogen Verfahren schaffen zusätzlichen Aufwand statt Entlastung. Neue schnellere, einfache Wege und Arbeitsabläufe (Prozesse, Workflows) ermöglichen durch Automatisierung von Routineaufgaben wie zum Beispiel Rechnungsstellung und Zahlung oder Postumlauf.
 - **Projekt- und Change-Management:** Digitalisierungsprojekte professionell planen, steuern und überwachen. Digitalisierungsprojekte sind oft komplex und erfordern eine klare Planung, Steuerung und Koordination aller beteiligten Aktivitäten. Ein professionelles Projektmanagement stellt sicher, dass die Projektziele definiert werden, der Projektumfang klar definiert ist und die Umsetzung im Zeitplan und innerhalb des Budgets erfolgt. Projektmanagement umfasst auch die Identifizierung und das Management von Risiken, die Kommunikation mit allen Beteiligten und die regelmäßige Überwachung des Projektfortschritts. Eine effektive Projektsteuerung gewährleistet, dass Digitalisierungsprojekte in der Verwaltung erfolgreich abgeschlossen werden und die gewünschten Ergebnisse erzielen. Die Einführung digitaler Technologien erfordert in der Regel eine Veränderung der Arbeitsweise und der Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher ist es wichtig, alle auf die neuen Anforderungen vorzubereiten und sie entsprechend zu schulen oder weiterzubilden.
 - **Strategische Steuerung und kontinuierliche Weiterentwicklung:** Digitalisierungsstrategie regelmäßig evaluieren, Prioritäten setzen, Mittel über künftige Haushaltspläne sichern und Entscheidungen durch den Gemeinderat begleiten. Die Digitalisierung ist auch für Stegen eine Daueraufgabe, die eine kontinuierliche Anpassung und Verbesserung erfordert, um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger und gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden und effektive und nutzerfreundliche Dienstleistungen anzubieten.

2.3 Ausgangssituation: Digitalisierungsstand

In Stegen zeigt sich folgende Ausgangslage (vgl. hierzu auch den Digitalisierungsbericht):

- Genehmigter Haushalt, aber finanziell angespannte Situation (wie in fast allen Kommunen)
- Verwaltung mit 18 Mitarbeitenden in der Kernverwaltung (ohne Bauhof, Kindergarten und Reinigungskräfte)
- eigene Digitalisierungsbeauftragte (zusätzlich zu den sonstigen Aufgaben); aber dies reicht nicht aus zur aufwändigen Koordination aller Digitalisierungsmaßnahmen
- Guter Glasfaser- und Mobilfunkausbau (Bundes- „Weiße-Flecken“-Förderung 2024)

- Digitale Telefonanlage („Softphone“)
- Digitales Ratsinformationssystem (RIS)
- Elektronische Schriftgutverwaltung / Dokumentenmanagementsystem (DMS: enaio) ermöglicht:
 - o zentrale, orts- und zeitunabhängige Ablage aller Unterlagen
 - o flexibles Berechtigungsmanagement für Mitarbeitende
 - o strukturierte und rechtssichere Workflows – wie der aktuell beauftragte Unterschriftenworkflow – ersetzen analoge Umlaufmappe
 - o Grundlage für E-Akte-Module und digitale Archivierung
- digitale Zeiterfassung samt Urlaubs- und Fehlzeitenmanagement über die Software „ZeusX“ (Neuerung: Buchungen mobil möglich)
- Digitale Behördenkommunikation zwischen den Meldebehörden
- Erste Online-Angebote, wie Digitale Wohnsitzanmeldung (efA-Prozess über Komm.ONE), aber es besteht noch Optimierungsbedarf (auch in Hinblick auf das OZG)

Hier sind ausgewählte weitere Beispiele aus den einzelnen Ämtern:

Amt	Beispiele Digitalisierung
Hauptamt	<ul style="list-style-type: none"> - Digitale Bearbeitung von Versicherungsangelegenheiten - Digitale Vormerkung eines Kita-Platzes
Rechnungsamt	<ul style="list-style-type: none"> - E-Rechnung fristgerecht seit 01.01.2025
Kasse	<ul style="list-style-type: none"> - Digitale Belegerfassung seit 2010 im Einsatz
Steuern, Wasser, Abwasser	<ul style="list-style-type: none"> - Automatische elektronische Übermittlung Gewerbesteuerdaten und Messbescheide Grundsteuer vom Finanzamt (kein ausgedruckter Bescheid mehr nötig)
Personal, Digitales, Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Digitale Personalaktenführung und KM-Personal für Abrechnungsunterlagen - Digitaler Bewerbungsprozess (von der Stellenanzeigen bis zur Einstellung) - Digitale Wahlplanung über den Wahlmanager (Software zur Organisation und Durchführung von Wahlen, Verwaltung von Wahlbezirken, Auszählung der Stimmen, Wahlhelferplanung und der Veröffentlichung der Ergebnisse.) - Digitale Beantragung von Briefwahlunterlagen (BTW 2025 insgesamt 1334 Wahlscheine davon 43% digital beantragt)
Standesamt	<ul style="list-style-type: none"> - Fachprogramm „Autista“. Digitale Urkundenerstellung, Vordrucke, Formulare (aber noch ist Unterschrift bzw. Ausweis notwendig, Urkunden müssen in Papierform erstellt werden) - Digitale Mitteilungen vom Finanzamt und anderen Standesämtern / Behörden - Im Bereich Soziales können viele Leistungen bereits digital beantragt werden

Amt für öffentliche Ordnung	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation mit den Behörden bereits digital - Software zum Management der Verwaltungsaufgaben für die Freiwillige Feuerwehr „MP-Feuer“. Hierüber Pflege der Stammdaten, Verwaltung von Einsätzen, Personal, Fahrzeugen und Geräten, Erstellung von Berichten sowie Verwaltung und Organisation von Schulungen/Lehrgängen, Feuerwehrstatistik - Friedhofsmanagement. Komplett digitaler Prozess über „WinFried“ (Grabbelegung; Digitale Rechnungserstellung und Nutzungsberechtigungsurkunden)
Bauverwaltung, Liegenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - Nutzung Webgis: Webbasiertes Geoinformationssystem. Es ermöglicht die Anzeige, Analyse und Bearbeitung von geografischen Daten über das Internet. Nutzer können Karten betrachten, Entferungen messen oder Informationen zu bestimmten Orten abrufen. - Wasser und Abwasserpläne digital - Digitale Leitungspläne / Leitungsauskünfte - Pläne und Leitungen zum Breitband sind eingepflegt - Bauanträge werden digital eingereicht und verarbeitet - digitalisierte Bebauungspläne stehen über ein Landesportal zum Abruf zur Verfügung (INSPIRE-Richtlinie) - Grundbuch wird digital geführt - Digitale Wohnungsbindungskarte befindet sich im Aufbau
Sekretariat, Hallen, Tourismus	<ul style="list-style-type: none"> - Anzeigenannahme, Bearbeitung und Veröffentlichung für das Mitteilungsblatt sowie die Kommunikation mit dem Primo-Verlag erfolgt ausschließlich digital - Digitale Veröffentlichung der Sitzungsunterlagen im RIS - Haus der Vereine und Bürgerhaus Wittental – Digitale Buchungen

Tabelle 1: Beispiele Digitalisierungsprojekte pro Amt

Hier ein Beispiel aus dem **Einwohnermeldeamt**, dass die Abhängigkeit von einzelnen Techniken und Institutionen zeigt:

- Digitale Lichtbilder: Nach Lieferproblemen der Bundesdruckerei können nun endlich seit August 2025 Bürgerinnen und Bürger ihr Passfoto direkt vor Ort machen und es kann mit Barcode-Scanner dann direkt elektronisch ins System eingespielt werden.

Hier noch ein Beispiel aus den **Bürgerservices** für die Notwendigkeit von „Change-Management“ und „Marketing / Kommunikation / Bildungsoffensive“ Richtung Bürgerschaft, damit die Maßnahmen auch genutzt werden:

- Einführung Auskunfts-Service-Ausweise (ASA) zu Beginn des Jahres 2025: Online-Dienst, der es Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, den aktuellen Bearbeitungsstand ihres beantragten Personalausweises oder Reisepasses bequem von zu Hause aus zu überprüfen und ob dieser bereits zur Abholung bereitliegt. Dazu wird lediglich die Seriennummer des Dokuments benötigt und das Geburtsdatum. Viele Bürgerinnen und Bürger wollen jedoch noch immer lieber schriftlich informiert werden. Dies ist in Stegen nun auch per E-Mail sowie telefonisch möglich.
- Seit dem 1. Mai 2025 ist zudem keine Passabholung vor Ort mehr nötig, sondern er kann direkt durch die Bundesdruckerei versendet werden – allerdings zu einem Aufpreis von 15€.

2.4 Digitalisierung der Verwaltung: Grundlegende Empfehlungen

Die vorhandene IT-Infrastruktur und IT-Organisation in Stegen bildet eine ausreichende Basis für die digitale Transformation der Verwaltung, wird aber noch nicht von allen und in vollem Potenzial ausgeschöpft. Außerdem führt die hohe Arbeitsbelastung in den Ämtern dazu, dass die nötige Zeit zur Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen fehlt. Um die Ziele zu erreichen, bedarf die Umsetzung der Digitalisierung (allein OZG) eine Personalaufstockung von mindestens einer weiteren halben Stelle (0,5 VZÄ) oder der Freistellung einer Person. Dies ist kurzfristig notwendig, um langfristig die Verwaltungsarbeit gewährleisten zu können.

Hinzu kommt, dass nicht alle Beschäftigten die nötigen Kompetenzen und Erfahrungen im Umgang mit den digitalen Vorgängen (z.B. DMS) besitzen. Die Schulungsmaßnahmen führen dementsprechend langfristig zu effizienteren Arbeitsabläufen, kürzeren Bearbeitungszeiten und einem niedrigeren Risiko von Informationsverlusten oder Fehlern.

Die Umstellung von physischen Aktenschränken auf eine vollständig digitale Dokumentenverwaltung ist ein wichtiger Schritt in Richtung einer effizienteren und medienbruchfreien Verwaltung. Die **E-Akte** geht über die bloße Dokumentenablage hinaus und bietet eine umfassende digitale Verwaltung von Vorgängen und Projekten. Alle relevanten Informationen, Dokumente und Aktivitäten werden in einer elektronischen Akte strukturiert dokumentiert abgelegt. Dies ermöglicht eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und Standorten. **Automatisierte Workflows und Prozesse** gestalten Arbeitsabläufe effizienter, was zu einer Zeit- und Kostenersparnis führt. Zudem können die Informationen in der E-Akte sicher und kontrolliert bearbeitet werden.

Weitere Umsetzungsstrategie:

- Anpassung der Dokumentenvorlagen im DMS (enaio)
- Analyse und Auswahl weiterer geeigneter DMS/E-Akte-Lösungen
- sukzessiver Roll-out und idealerweise Anpassung an neuen Aktenplan
- laufende Optimierung und Begleitung aller Ämter

Im Zusammenhang mit der Umsetzung der E-Akte wird die Einführung einer **digitalen Signatur** empfohlen. Die Nutzung einer digitalen Signatur bietet den Vorteil kürzerer Dokumentenwege, beschleunigter Abläufe und eines medienbruchfreien Workflows. Zur Erläuterung der drei verschiedenen Ebenen von digitalen Signaturen:

1. Der **Unterschriftenworkflow** im DMS enaio ist bereits beauftragt (vgl. Projekt Nr. 4 hinten in Kap. 3). Dieser Workflow ist ein internes Prozesswerkzeug zur Freigabe und Nachvollziehbarkeit von Dokumenten.

-
2. Die **qualifizierte elektronische Signatur (QES)** jedoch ist eine rechtsverbindliche digitale Unterschrift nach EU-Recht (eIDAS), die eine handschriftliche Signatur ersetzt. Viele Fachprogramme, wie Autista, verfügen bereits über integrierte Signaturlösungen. Allerdings gibt es in Stegen noch keine hausweite E-Signatur (QES).
 3. Das **Behördensiegel** wiederum ist ein digitaler Stempel der Verwaltung, der die Echtheit und Herkunft amtlicher Dokumente bestätigt.

Es müssen noch einige Fragen geklärt werden, wie zum Beispiel, ob eine hausweite Lösung für die Signatur benötigt wird und ob diese personifiziert oder auf Abteilungsebene erfolgen soll.

Eine alternative Möglichkeit für die E-Signatur könnte der Einsatz von Signaturkarten über die Bundesdruckerei sein. Dies könnte eine effiziente und sichere Lösung darstellen.

Insgesamt trägt die Maßnahme digitaler Workflows dazu bei, den Betrieb effizienter, transparenter und umweltfreundlicher zu gestalten. Durch die automatisierte Vorgangsbearbeitung wird die Produktivität gesteigert und die Bürgerinnen und Bürger erhalten schnellere und qualitativ hochwertigere Serviceleistungen.

Um die **OZG-Umsetzung** optimal anzugehen, müssen einige Vorbereitungen getroffen werden:

- Homepage aktualisieren mit ausführlicher Leistungsbeschreibung (geschieht bereits und kann 2026 abgeschlossen werden)
- Struktur auf service-bw: Bei Anträgen mit nicht medienbruchfreien Prozessen muss geklärt werden, wer die Anträge abruft, wer diese weiterbearbeitet, sowie wo und wie diese archiviert werden sollen

Die nächsten wichtigsten Schritte bezüglich einer erfolgreichen OZG-Umsetzung sind folgende:

- Prozessnutzung service-bw optimieren / digitale Prozesse barrierefrei gestalten und bürgerfreundlich auffindbar machen / Bürgerservices + Bürgerportal service-bw besser bewerben / bekannter machen + Nutzung fördern
- Vorläufige Liste geplanter Online-Formulare auf dem Formularserver, efA-Leistungen (oder auch via service-bw, OZG-Hub, ELSA)

Die hier nur kurz skizzierten Projekte folgen nun ausführlich im Umsetzungsfahrplan (Roadmap).

3 Roadmap – Umsetzungsfahrplan

3.1 Priorisierte Liste der identifizierten Digitalisierungsprojekte

Auf Basis des aktuellen Digitalisierungsstands der Gemeindeverwaltung Stegen (vgl. oben Kap. 2.3 und den Digitalisierungsbericht) sowie der durchgeführten Erhebungen – mittels Abfragen und Gesprächen mit der Digitalisierungsbeauftragten, die wiederum mit den einzelnen Fachbereichen und der Bürgermeisterin in enger Rücksprache war – konnten folgende Maßnahmen und Aktivitäten zur Digitalisierung identifiziert werden. Sie zielen grundlegend auf die Handlungsfelder „Digitale Verwaltung“ und „Bürgerservices“ ab und wurden von den Beteiligten selbst priorisiert.

Hinweis zur Priorisierung:

- Priorität 1 bedeutet ein Muss-Ziel;
- Priorität 2 bedeutet ein Soll-Ziel und
- Priorität 3 bedeutet ein Kann-Ziel.

Nr.	Prio.	Maßnahme/Aktivität	Zeithorizont
1	1	Aktualisierung IT + Informationssicherheit	fortlaufend
2	1	Digitale Qualifizierungsoffensive	kurzfristig / fortlaufend
3	1	Prozessmanagement + Optimierung	fortlaufend
4	1	enaio-Unterschriftenworkflow + E-Signatur	in Umsetzung / kurzfristig
5	1	Einführung Social Media	in Umsetzung
6	1	Digitaler Posteingang	kurzfristig
7	1	Online-Verwaltungsleistungen (OZG)	kurzfristig
8	1	Digitale Terminvereinbarung	kurzfristig
9	1	Homepage-Relaunch (+ Bürgerdienste)	kurz-/mittelfristig
10	2	Digitalisierung + Archivierung Altakten (+ KI-DMS-Tool zur Recherche und Bearbeitung)	mittelfristig
11	2	Elektronische Rechnungsverarbeitung / Rechnungseingangsworkflow	mittelfristig
12	2	E-Payment	mittelfristig
13	2	Ausbau Optimierung Workflow RIS	mittelfristig
14	3	Chatbot für Bürgeranfragen	mittel-/langfristig
15	3	KI-Protokollierung Gremien	langfristig

Tabelle 2: Digitalisierungsprojekte „Digitale Verwaltung + Bürgerservices“

3.2 Projektzeitplan (2026–2030)

Der folgende Projektzeitplan für Stegen (Tabelle 3) ist über einen Zeitraum von 5 Jahren chronologisch aufgebaut und bietet eine gute Orientierung und Gesamtübersicht der im Blick zu behaltenden Aktivitäten und Kosten in den relevanten Handlungsfeldern.

	Roadmap Zeit- und Aktivitätenplan	2026				2027				2028				2029				2030				Kosten € (max.)
Nr.	Quartal	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Aktualisierung IT + Informationssicherheit																					100.000
2	Digitale Qualifizierungsoffensive																					35.000
3	Prozessmanagement + Optimierung																					35.000
4	enaio-Unterschriftenworkflow + E-Signatur																					15.000
5	Einführung Social Media																					20.000
6	Digitaler Posteingang																					45.000
7	Online- Verwaltungsleistungen (OZG)																					65.000
8	Digitale Terminvereinbarung																					35.000
9	Homepage-Relaunch (+ Bürgerdienste)																					75.000
10	Digitalisierung + Archivierung Alttakten (+ KI-DMS-Tool)																					80.000
11	E-Rechnungsverarbeitung / Rechnungseingangsworkflow																					35.000
12	E-Payment																					25.000
13	Ausbau Optimierung Workflow RIS																					40.000
14	Chatbot für Bürgeranfragen																					35.000
15	KI-Protokollierung Gremien																					30.000
	SUMME (MAX.)																					670.000

Tabelle 3: Projektzeitplan 2026–2030

Der vorliegende Plan bildet hier eine erste Orientierung und soll als Wegweiser dienen, welcher aber stetig evaluiert und gegebenenfalls angepasst und weiterentwickelt werden muss.

In allen dargestellten und zukünftigen Ideen, Projekten und Maßnahmen empfehlen wir, sich zusätzlich an folgenden **Erfolgsfaktoren** zu orientieren:

- **Fördermittel nutzen:** z. B. aus dem Programm „Digitalisierung kommunaler Verwaltungen“ des Landes BW
- **Modularität:** Schrittweise Einführung je nach Ressourcen, denn die digitale Welt ändert sich schnell und oft disruptiv (etwa die Veränderungen durch KI) – und auf solche Veränderungen muss schnell reagiert werden.
- **Transparente Kommunikation:** Bürger und Mitarbeitende frühzeitig einbinden
- **Partizipation:** Es ist immer erforderlich, alle relevanten Interessensgruppen innerhalb der Verwaltung partizipativ an diesem Prozess zu beteiligen.
- **Kollaboration:** Austausch mit anderen Kommunen (vor allem mit den Dreisamtal-Gemeinden; bei Bedarf auch mit der Gemeinde Umkirch, die bereits ihre Digitalisierungsstrategie erfolgreich umsetzt) sowie mit dem LRA zum Knüpfen von neuen Kontakten
- **Messbarkeit (KPIs):** Um diese weitreichenden Veränderungen gegenüber allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Verwaltung auch auf lange Sicht erfolgreich und sinnvoll zu verankern, ist es wichtig, (mittels KPIs) **messbare** Erfolge zu erzielen und zu kommunizieren.

3.3 Projektsteckbriefe der Maßnahmen

Im Weiteren werden alle 15 Digitalisierungsprojekte stichwortartig (nicht abschließend) in Projektsteckbriefen skizziert – die ersten fünf zudem auch in kurzem Fließtext zur Erläuterung ausformuliert:

3.3.1 Aktualisierung IT + Informationssicherheit

Ziel/Nutzen	Erhöhung von Verfügbarkeit, Resilienz, Datensicherheit; Reduktion von Ausfällen/Sicherheitsvorfällen
Umfang	Inventur IT-Landschaft, Härtung Clients/Server, Patchmanagement, MFA, Backup-Strategie, Netzsegmentierung, IAM, Notfallmanagement
Meilensteine	M1: Quick-Scan & Maßnahmenplan; M2: Basisabsicherung, MFA, Backups; M3: Notfallübungen, Monitoring
Verantwortung	Hauptamt/IT, ISB, Komm.ONE/externe Dienstleister
Abhängigkeiten	DMS/enaio, OZG-Services, E-Payment, digitale Postprozesse
Ressourcen	0,5–1 FTE intern, externe Stundenkontingente
Risiken	Shadow IT, Phishing, Altlasten – Gegenmaßnahmen: klare Prozesse, Awareness, Ablöseplan
KPIs	Patch-Compliance >95 %, MFA-Abdeckung, RPO ≤ 24 h, kritische Findings ↓
Geschätzte Kosten	50.000–100.000 €

Das Projekt „Aktualisierung IT + Informationssicherheit“ zielt darauf ab, aufgrund von erhöhter Gefährdungslage von Cyberangriffen sowohl kurzfristig als auch fortlaufend die Verfügbarkeit und Resilienz der IT-Infrastruktur zu steigern sowie die Datensicherheit zu verbessern. Gleichzeitig sollen Ausfälle und Sicherheitsvorfälle deutlich reduziert werden.

Im Rahmen des Projekts werden die bestehende IT-Landschaft inventarisiert und Clients sowie Server gehärtet. Weitere Maßnahmen umfassen ein strukturiertes Patchmanagement, die Einführung von Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA), eine überarbeitete Backup-Strategie, Netzsegmentierung, Identitäts- und Zugriffsmanagement (IAM) sowie die Etablierung eines Notfallmanagements.

Das Projekt gliedert sich in drei Meilensteine: Zunächst erfolgt ein Quick-Scan mit anschließendem Maßnahmenplan (M1). Darauf folgen die Basisabsicherung, die Umsetzung von MFA und die Einrichtung von Backups (M2). Abschließend werden Notfallübungen durchgeführt und ein Monitoring etabliert (M3).

Die Verantwortung liegt bei der IT-Abteilung, dem Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) sowie bei Komm.ONE und weiteren externen Dienstleistern. Abhängigkeiten bestehen zu bestehenden Systemen wie DMS/enaio, OZG-Services, E-Payment und digitalen Postprozessen.

Für die Umsetzung werden intern 0,5 bis 1 Vollzeitstelle benötigt, ergänzt durch externe Stundenkontingente. Risiken wie Shadow IT, Phishing und technische Altlasten werden durch klare Prozesse, gezielte Awareness-Maßnahmen und einen Ablöseplan adressiert.

Erfolgskriterien sind unter anderem eine Patch-Compliance von über 95 %, eine umfassende MFA-Abdeckung, ein Recovery Point Objective (RPO) von maximal 24 Stunden sowie die Reduktion kritischer Sicherheitsbefunde.

Die geschätzten Projektkosten liegen zwischen 50.000 und 100.000 €.

3.3.2 Digitale Qualifizierungsoffensive

Ziel/Nutzen	Souveräne Nutzung digitaler Tools, Stärkung Cybersicherheit (Verwaltung + Bürgerschaft)
Umfang	Curriculum (IT-Grundlagen, DMS, Workflows, Kollaboration, Sicherheit), E-Learning & Praxis, Multiplikatoren (Digitallotsen)
Meilensteine	M1: Bedarfsanalyse · M2–3: Pilotkurse · M4–12: Rollout in Wellen
Verantwortung	Personal/Organisation, IT/CISO
Abhängigkeiten	DMS-Rollouts, neue Fachverfahren
Ressourcen	Lernplattform, Trainer, Zeitkontingente
Risiken	Überfrachtung, geringe Teilnahme, Wissenserosion
KPIs	Abschlussquoten > 85 %, Phishing-Fehler ↓, Nutzungsgrad DMS ↑
Geschätzte Kosten	20.000–35.000 €

Die geplante Initiative verfolgt das Ziel, die souveräne Nutzung digitaler Werkzeuge in der Verwaltung und bei den Bürgerinnen und Bürgern zu stärken und gleichzeitig die Cybersicherheit zu erhöhen. Kernstück ist ein Curriculum, das Themen wie Dokumentenmanagementsysteme, Workflows, digitale Kollaboration, KI und IT-Sicherheit umfasst und sowohl über E-Learning als auch praxisorientierte Formate vermittelt wird. Multiplikatoren sollen das Wissen nachhaltig verbreiten.

Nach einer Bedarfsanalyse (M1) folgen Pilotkurse (M2–3), bevor der Rollout in mehreren Wellen über zwölf Monate erfolgt. Die Verantwortung liegt bei Personal/Organisation sowie der Digitalisierungsbeauftragten und der IT, wobei die Umsetzung von DMS-Rollouts und neuen Fachverfahren berücksichtigt werden muss. Benötigt werden eine Lernplattform, qualifizierte Trainer und entsprechende Zeitkontingente. Risiken bestehen in einer möglichen Überfrachtung der Inhalte, geringer Teilnahme oder Wissenserosion.

Erfolg wird über KPIs wie Abschlussquoten von über 85 %, sinkende Phishing-Fehler und steigende Nutzungsgrade des DMS gemessen.

Die geschätzten Kosten liegen zwischen 20.000 und 35.000 €.

3.3.3 Prozessmanagement und -optimierung

Ziel/Nutzen	Transparente, standardisierte Prozesse; kürzere Durchlaufzeiten
Umfang	Prozesslandkarte, BPMN light, Piloterhebungen Top-10 Prozesse, Soll-Design, Kennzahlen
Meilensteine	M1: Governance & Templates; M2: 10 Prozessaufnahmen; M3: 5 Soll-Prozesse + Quick Wins; M4: Rollout
Verantwortung	Prozessowner je Fachbereich, zentrale Koordination
Abhängigkeiten	DMS-Workflows, OZG/BundID, eSignatur, Terminmanagement
Ressourcen	1–2 Prozessmoderatorinnen, Zeitfenster je Fachbereich
Risiken	Akzeptanz, Überdokumentation, Ressourcenengpässe
KPIs	Durchlaufzeit ↓ 20–30 %, Medienbrüche ↓, First-Time-Right ↑
Geschätzte Kosten	20.000–35.000 €

Ziel des Projekts ist die Einführung transparenter und standardisierter Verwaltungsprozesse, um die Effizienz zu steigern und die Durchlaufzeiten deutlich zu verkürzen. Durch eine systematische Analyse und Neugestaltung sollen Abläufe klar dokumentiert, besser steuerbar und medienbruchfrei gestaltet werden. Dies ist langfristig nötig für einen bürgerfreundlichen Service.

Im Rahmen des Projekts wird zunächst eine übergreifende Prozesslandkarte erstellt. Die wichtigsten zehn Prozesse werden in einer Pilotphase erhoben und in vereinfachter BPMN-Notation dokumentiert („BPMN light“). Darauf aufbauend erfolgt die Entwicklung von Soll-Prozessen inklusive relevanter Kennzahlen zur Erfolgsmessung.

Das Projekt gliedert sich in vier Meilensteine:

M1: Aufbau einer Governance-Struktur und Entwicklung einheitlicher Templates

M2: Durchführung von zehn Prozessaufnahmen in ausgewählten Fachbereichen

M3: Ausarbeitung von fünf optimierten Soll-Prozessen sowie Umsetzung erster Quick Wins

M4: Rollout und Integration in die bestehende Systemlandschaft

Kurzfristig liegt der Fokus auf der Analyse bestehender Prozesse zur Identifikation ineffizienter Abläufe. Dies ermöglicht eine direkte Effizienzsteigerung und spart wertvolle Ressourcen. Langfristig wird empfohlen, halbjährlich regelmäßige Evaluierungen durchzuführen, um die Aktualität und Wirksamkeit der Prozesse sicherzustellen.

Prozessautomatisierung und Workflow-Optimierung sind zentrale Hebel für eine reibungslose und moderne Verwaltungsabwicklung. Die Verantwortung liegt bei den jeweiligen Prozessverantwortlichen in den Fachbereichen, unterstützt durch eine zentrale Koordination.

Abhängigkeiten bestehen zu bestehenden Systemen wie DMS-Workflows, OZG/BundID, eSignatur und Terminmanagement. Für die Durchführung sind ein bis zwei Prozessmoderatorinnen vorgesehen, ergänzt durch zeitliche Ressourcen in den beteiligten Fachbereichen.

Risiken wie mangelnde Akzeptanz, übermäßige Dokumentation oder Ressourcenengpässe werden durch gezielte Kommunikation, pragmatische Ansätze und eine schlanke Methodik adressiert.

Eine Prozessberatung / Analyse kann etwa die Kommunalberatung der Komm.ONE durchführen.

Erfolgskriterien sind unter anderem eine Reduktion der Durchlaufzeiten um 20–30 %, weniger Medienbrüche sowie eine höhere Erstbearbeitungsqualität („First Time Right“). Die geschätzten Projektkosten liegen zwischen 20.000 und 35.000 €.

3.3.4 enaio-Unterschriftenworkflow + E-Signatur

Ziel/Nutzen	Rechtssichere digitale Zeichnung, Wegfall Papierumlauf
Umfang	Workflow-Konfiguration, qualifizierte e-Signaturen, Behördensiegel, Rollen- und Vertretungsregeln
Meilensteine	M1: Signaturmatrix; M2: Pilot; M3: Rollout
Verantwortung	Hauptamt/Rechtsamt, DMS-Admin, CISO/DSB
Abhängigkeiten	DMS/enaio, Postausgang, Basis für digitale Mitzeichnung
Ressourcen	Signaturdienst-Lizenzen, Customizing, Schulungen
Risiken	Falsche Stufe, Hardware-Token-Hürden, Archivierung
KPIs	Digitalquote > 80 %, Umlaufzeit ↓ 50 %, Papierverbrauch ↓
Geschätzte Kosten	10.000–15.000 €

Ziel des Projekts ist die rechtssichere digitale Zeichnung von Dokumenten innerhalb der Verwaltung. Durch die Einführung des digitalen Unterschriftenworkflows sollen papierbasierte Umläufe entfallen, die Bearbeitungszeiten verkürzt und die Prozessqualität erhöht werden.

Der bereits bestellte digitale Workflow in DMS (enaio) ermöglicht es, Dokumente zur Unterschrift elektronisch zu versenden und den gesamten Freigabeprozess medienbruchfrei abzuwickeln. Dies beschleunigt Entscheidungsprozesse erheblich und reduziert den Bedarf an physischen Unterschriften, die zunehmend an Bedeutung verlieren. Stattdessen tritt die qualifizierte elektronische Signatur als digitale Entsprechung der persönlichen Unterschrift in den Vordergrund.

Ergänzend kommt das digitale Behördensiegel zum Einsatz, das gegenüber Bürgerinnen und Bürgern als „Behördenausweis“ fungiert und die amtliche Herkunft eines Dokuments bestätigt. Die Kombination aus Signatur und Siegel gewährleistet die Authentizität und Integrität der Dokumente.

Durch die digitale Nachverfolgung ist jederzeit ersichtlich, wer ein Dokument wann freigegeben hat – dies erhöht die Transparenz und Nachvollziehbarkeit innerhalb der Verwaltung erheblich.

Der Projektumfang umfasst:

- Konfiguration des Unterschriftenworkflows im DMS (enaio)

-
- Integration qualifizierter elektronischer Signaturen
 - Einbindung des digitalen Behördensiegels
 - Definition von Rollen- und Vertretungsregeln

Das Projekt gliedert sich in drei Meilensteine:

M1: Erstellung einer Signaturmatrix zur Festlegung von Zuständigkeiten und Signaturstufen

M2: Pilotbetrieb mit ausgewählten Dokumenttypen

M3: Rollout des digitalen Workflows in der gesamten Organisation

Verantwortlich sind Hauptamt und Rechtsamt, unterstützt durch den DMS-Administrator sowie den Informationssicherheits- und Datenschutzbeauftragten (CISO/DSB). Technische und organisatorische Abhängigkeiten bestehen insbesondere zum DMS Enaio, zum Postausgangsprozess sowie zur digitalen Mitzeichnung als Basisfunktion.

Für die Umsetzung werden Lizenzen für den Signaturdienst benötigt, individuelle Anpassungen (Customizing) im DMS vorgenommen und Schulungen für die Mitarbeitenden durchgeführt.

Risiken wie die Auswahl falscher Signaturstufen, technische Hürden bei Hardware-Token oder Herausforderungen bei der revisionssicheren Archivierung werden durch klare Vorgaben, Testszenarien und begleitende Schulungsmaßnahmen adressiert.

Erfolgskriterien (KPIs):

- Digitalquote > 80 % bei zeichnungspflichtigen Vorgängen
- Reduktion der Umlaufzeit um mindestens 50 %
- Rückgang des Papierverbrauchs

Geschätzte Projektkosten: 10.000–15.000 €

3.3.5 Einführung Social Media

Ziel/Nutzen	Reichweite, Servicekommunikation, Kriseninfo
Umfang	Strategie, Redaktionsplan, Netiquette, Freigabeprozess, Monitoring
Meilensteine	M1: Leitlinien · M2–3: Pilotkanal · M4–6: Multikanal-Rollout
Verantwortung	ÖA, Fachämter, Rechts/DSB
Abhängigkeiten	Website, Chatbot, Krisenkommunikation, frühe Kommunikationsstrategie
Ressourcen	Redaktion, Grafik/Video, Tool
Risiken	Shitstorms, Rechtsverstöße, Ressourcenmangel
KPIs	Reichweite/Engagement ↑, Reaktionszeit ↓
Geschätzte Kosten	10.000–20.000 €

3.3.6 Digitaler Posteingang

Ziel/Nutzen	Schnelle, nachvollziehbare Erfassung und Verteilung; Voraussetzung für e-Akte
Umfang	Scan/OCR, Klassifizierung, Ablage in eAkte, Eingangsregeln, E-Mail-/DE-Mail-/EGVP-Integration
Meilensteine	M1: Soll-Prozess, Klassifikationsschema; M2: Pilot (2 Ämter); M3: Gesamtrollout
Verantwortung	Poststelle zentral, DMS-Team, Fachbereiche
Abhängigkeiten	DMS/enaio, Prozessmanagement, IT-Sicherheit
Ressourcen	Scanner, Software, Lizenzen, Schulungen
Risiken	Fehlklassifikation, Akzeptanz, Datenschutz
KPIs	Digitalverteilungsquote > 90 %, Erfassungszeit ↓, Liegezeiten ↓
Geschätzte Kosten	25.000–45.000 €

Mit dem digitalen Posteingang von enaio wird die eingehende Papierpost digitalisiert und automatisiert verarbeitet. Eingehende Briefe werden gescannt, klassifiziert und relevante Daten extrahiert. Anschließend werden die Dokumente automatisch den zuständigen Mitarbeitenden oder Abteilungen zugewiesen. Dies führt zu einer erheblichen Zeitsparnis, da die manuelle Verteilung entfällt und Dokumente sofort verfügbar sind. Zudem werden die digitalisierten Dokumente revisionssicher archiviert, wodurch sie jederzeit auffindbar und vor Verlust geschützt sind. Automatisierte Workflows sorgen dafür, dass Fristen eingehalten und Prozesse transparent gestaltet werden.

Die Maßnahme zur Einführung des digitalen Posteingangs zielt darauf ab, den herkömmlichen papierbasierten Posteingang durch einen digitalen Workflow zu ersetzen. Eingehende Dokumente – ob physisch oder elektronisch (Briefe, E-Mails, DE-Mail, EGVP) – werden in ein zentrales System überführt, dort automatisch erfasst, klassifiziert und den richtigen Mitarbeitenden zugewiesen. Dies ermöglicht eine effiziente und transparente Vorgangsbearbeitung, einen schnelleren Postumlauf und eine strukturierte Archivierung auch von aufbewahrungspflichtigen Unterlagen. Die digitale Verarbeitung schafft zudem die Grundlage für die e-Akte und unterstützt mobiles Arbeiten.

Aktueller Stand: Arbeitsplatzscanner wurden bereits beschafft. Allerdings zeigen sich technische Herausforderungen bei der Druckkonfiguration, insbesondere in Verbindung mit SAP-Systemen. Die Lösung dieser Kompatibilitätsprobleme hat Priorität und ist Voraussetzung für den produktiven Einsatz des digitalen Posteingangs.

Darüber hinaus müssen die notwendigen Ressourcen bereitgestellt werden, einschließlich der Kosten für das Scannen bestehender physischer Dokumente (evtl. auf den bereits vorhandenen Arbeitsplatzscannern).

3.3.7 Online-Verwaltungsleistungen (OZG)

Ziel/Nutzen	Ende-zu-Ende digitale Antragsbearbeitung
Umfang	Top-Lebenslagen, BundID, Once-Only, Fachverfahren-Integration
Meilensteine	M1: Priorisierung; M2: 5 Pilot-Services; M3: +10 Services
Verantwortung	Fachämter, OZG-Koordination, IT
Abhängigkeiten	Homepage, E-Payment, E-Signatur, Formulare via Formularserver, efA-Prozesse
Ressourcen	Form-/Portalbau, Schnittstellen
Risiken	Medienbruch Backend, Ident-Hürden
KPIs	Digitalquote ↑, Abbrüche ↓
Geschätzte Kosten	30.000–65.000 €

3.3.8 Digitale Terminvereinbarung

Ziel/Nutzen	Steuerung Kundenströme, kürzere Wartezeiten, reduziertes Telefonaufkommen, höhere Bürgerzufriedenheit
Umfang	Online-Buchung, Kapazitäten, Erinnerungen, Walk-In-Management
Meilensteine	M1: Regelwerk; M2: Pilot Bürgerbüro; M3: Rollout
Verantwortung	Bürgerbüro, IT, Fachbereiche
Abhängigkeiten	Relaunch Homepage (Einbindung auf Website), OZG, Kalender
Ressourcen	Tool (durch Homepagebetreiber 4WNet-Design bereitgestellt), Schnittstellen, Schulung
Risiken	No-Shows, Doppelsysteme
KPIs	Online-Termine > 70 %, Wartezeit ↓
Geschätzte Kosten	15.000–35.000 €

3.3.9 Homepage-Relaunch (+ Bürgerdienste)

Ziel/Nutzen	Servicezentrierte, barrierefreie Website, Nutzerzentrierung & Auffindbarkeit
Umfang	UX-Redesign, A11y, Service-Finder, OZG/BundID-Integration
Meilensteine	M1: Konzept; M2: Entwicklung; M3: Go-Live
Verantwortung	ÖA, IT/Web, Fachämter – gemeinsam mit Homepagebetreiber 4WNet-Design
Abhängigkeiten	OZG, E-Payment, Terminbuchung
Ressourcen	CMS, Agentur, Schulung
Risiken	Content-Schulden, A11y-Lücken, SEO-Verlust
KPIs	Task-Completion ↑, Mobile-Performance ✓
Geschätzte Kosten	40.000–75.000 €

3.3.10 Digitalisierung und Archivierung von Altakten (+ KI-Tool im DMS zur Recherche und Bearbeitung)

Ziel/Nutzen	Sicherung und langfristige Verfügbarkeit von Altakten; Platzersparnis durch Reduktion physischer Archive; schnellere Zugriffe auf historische Verwaltungsdokumente; Erfüllung archivrechtlicher und datenschutzrechtlicher Vorgaben
Projektumfang	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalisierung von Papierakten (Scannen, Indexierung, Metadatenpflege) - Strukturierte Ablage im DMS - Schulung der Mitarbeitenden zur Nutzung digitaler Archive
Meilensteine	M1: Bedarfsanalyse & Projektplanung; M2: Pilotdigitalisierung ausgewählter Bestände; M3: Rollout auf gesamte Altaktenbestände
Verantwortung	Organisation/Archivstelle (fachlich); IT-Abteilung (technisch); externe Scandienstleister
Abhängigkeiten	Verfügbarkeit des DMS; Schnittstellen zu DMS und Fachverfahren; Archivrechtliche Vorgaben
Ressourcen	0,5 VZÄ intern, ggf. externe Unterstützung durch Dienstleister
Risiken	Hoher Aufwand bei Aktenaufbereitung; Kostensteigerungen durch Datenvolumen; Akzeptanzprobleme bei Mitarbeitenden
KPIs	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalisierungsquote > 90 % - Reduzierung physischer Archivfläche um > 70 % - Zugriffsgeschwindigkeit ↑ deutlich
Geschätzte Kosten	ca. 50.000–80.000 € je nach Anpassungsbedarf und externem Aufwand

3.3.11 Elektronische Rechnungsverarbeitung + Rechnungseingangsworkflow

Ziel/Nutzen	Durchgängige eRechnung + Workflow des Rechnungseingangs, kürzere Durchlaufzeiten
Umfang	XRechnung/ZUGFeRD, OCR, Workflow, Archiv
Meilensteine	M1: Prozessdesign; M2: Pilot; M3: Rollout
Verantwortung	Kämmerei, DMS, Fachämter
Abhängigkeiten	DMS/eAkte, parallel mit S4HANA, Prozessmanagement
Ressourcen	Schnittstellen, Scanner, Schulung
Risiken	Papierrechnungen, Skonto-Fristen
KPIs	Durchlaufzeit ↓ 50 %, Skonto-Nutzung ↑
Geschätzte Kosten	20.000–35.000 €

3.3.12 E-Payment

Ziel/Nutzen	Online-Zahlungen für Gebühren/Services, Anbindung mit Fachverfahren
Umfang	Provider-Anbindung, Gebührenmapping, ERP-Integration
Meilensteine	M1: Auswahl/Vertrag; M2: Integration; M3: Go-Live
Verantwortung	Kämmerei/Kasse, IT, Fachämter
Abhängigkeiten	OZG-Leistungen, Website, Anbindung mit Fachverfahren (Vorschlag für Pilot: Einwohnermeldeamt)
Ressourcen	Provider-Setup, Schnittstellen
Risiken	Fehlzahlungen, Sicherheit
KPIs	Online-Quote ↑, Matching-Quote ↑
Geschätzte Kosten	15.000–25.000 €

3.3.13 Workflow RIS

Ziel/Nutzen	Effizienzsteigerung bei Gremienarbeit, medienbruchfreie Prozesse, bessere Nachvollziehbarkeit und Transparenz
Projektumfang	Analyse bestehender Workflows, Identifikation von Optimierungspotenzialen, technische Anpassungen im RIS, Schulungen
Meilensteine	M1: Ist-Analyse & Anforderungserhebung; M2: Umsetzung technischer Anpassungen; M3: Testphase & Schulungen; M4: Rollout
Verantwortung	Hauptamt, IT, Ratsbüro, ggf. RIS-Anbieter / externe Berater
Abhängigkeiten	Schnittstellen zu DMS, E-Mail-System, Kalenderfunktionen, mobile Endgeräte
Ressourcen	0,5 VZÄ intern, ggf. externe Unterstützung durch Dienstleister
Risiken	Akzeptanzprobleme, technische Kompatibilität, Schulungsbedarf – Gegenmaßnahmen: frühzeitige Einbindung, Pilotphase, Supportangebote
KPIs	Anzahl digital abgewickelter Vorgänge, Bearbeitungszeit pro Vorgang, Nutzerzufriedenheit, Fehlerquote
Geschätzte Kosten	ca. 20.000–40.000 € je nach Anpassungsbedarf und externem Aufwand

3.3.14 Chatbot für Bürgeranfragen

Ziel/Nutzen	24/7-Erstauskunft für Bürger; Entlastung des Frontoffice; gezielte Weiterleitung zu passenden Online-Services,
Umfang	Aufbau FAQ-Korpus, Formular-Integration, Intent-Design, Anbindung an OZG-Leistungen, Eskalation an Sachbearbeitung, Mehrsprachigkeit, Barrierefreiheit
Meilensteine	M1: Use-Case-Definition & Tonalitätsleitfaden; M2: MVP mit Top-50-Fragen; M3: Ausbau & Training
Verantwortung	Servicecenter/Öffentlichkeitsarbeit, IT, Datenschutz
Abhängigkeiten	Website, OZG-Services, Termin/E-Payment-Integration, Wissensdatenbank
Ressourcen	Chatbot-Plattform, Redaktionskapazität, Analytics-Tool
Risiken	Falschantworten – kuriertes Training · Datenschutz – Datensparsamkeit · geringe Akzeptanz – klare Kennzeichnung
KPIs	Selbstlösungsquote > 60 % bei Top-Intents · Handover-Zeit ↓ · Nutzerzufriedenheit ↑
Geschätzte Kosten	20.000–35.000 €

3.3.15 KI-Protokollierung Gremien

Ziel/Nutzen	Schnellere Erstellung und höhere Einheitlichkeit von Sitzungsniederschriften
Umfang	DSGVO-konforme Audioaufzeichnung, automatische Transkription, Themen-/Beschluss-Extraktion, Redigierworkflow, Archivierung
Meilensteine	M1: Rechts- & Datenschutzprüfung; M2: Pilot im Ausschuss; M3: Rollout Gemeinderat
Verantwortung	Hauptamt/Gremienbüro, IT/Datenschutzbeauftragte, Rechtsamt
Abhängigkeiten	DMS, Vorlagensystem, Beschlusskontrolle
Ressourcen	Transkriptions-Engine, Mikrofontechnik, Schulung der Redakteure
Risiken	Datenschutz-Einspruch – Einwilligungspflichten · Erkennungsfehler – Pflicht zur Nachbearbeitung · Technik-Ausfall – Backup-Mitschrift
KPIs	Protokollerstellungszeit ↓ 50 % · Korrekturschleifen ↓ · Termintreue Veröffentlichung ↑
Geschätzte Kosten	15.000–30.000 €

COPYRIGHT

© Copyright 2025 Komm.ONE

Alle Rechte vorbehalten.

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Dokumentation oder Teilen daraus sind ohne die ausdrückliche Genehmigung durch die Komm.ONE nicht gestattet.

Die Komm.ONE weist darauf hin, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert bzw. ergänzt werden können.

Vertragspartner für gewerbliche Kunden in Baden-Württemberg und alle Kunden außerhalb Baden-Württembergs ist die civilient GmbH, eine Tochtergesellschaft der Komm.ONE.

civilient ist zur Nutzung der Marke Komm.ONE, eine Marke der Komm.ONE AöR, per Lizenz berechtigt.

Komm.ONE

Krailenshaldenstraße 44

70469 Stuttgart

info@komm.one

www.komm.one