

Der Stand der Digitalisierung in Bayerns Kommunen – Nürnberg

Zehntes Kommunales Fachgespräch

Den digitalen Wandel gestalten – Potentiale, Strategien und Umsetzung



Nürnberg als Vorreiter in der Digitalisierung



2022/09:
« TOP 6 Smart City »
und « TOP 1
Digitale Verwaltung » im
Bitkom Smart City Ranking



2021/08:
Prädikat « **Digitales Amt** »
als eine der ersten sieben
bayerischen Kommunen

2023/01:
« **Ranking-Sieger** »
des Fachmagazins c't
bei alltagsrelevanten
Onlinediensten



2023/05:
3. Rang beim **Bayerischen
Digitalpreis B.Digital**

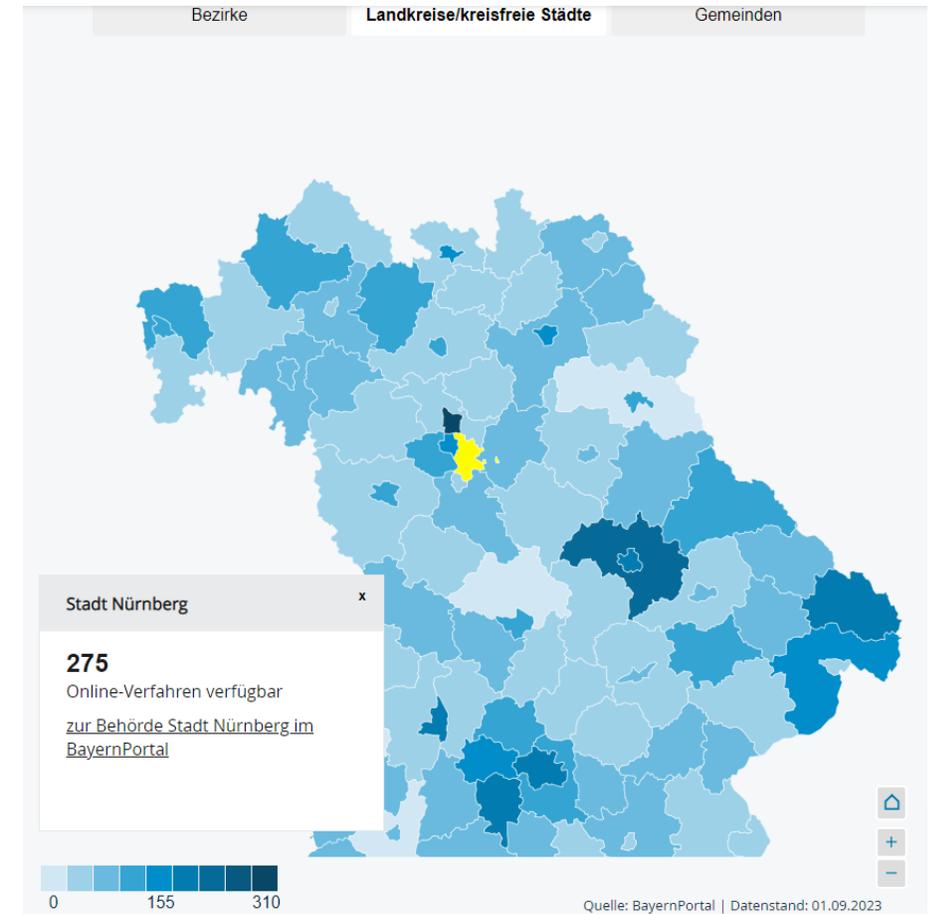
2023/09:
2. Platz **eGovernment-Wettbewerb**
Bundesministerium des Inneren



OZG-Umsetzung - Nürnberg zählt zur Spitzengruppe



- Aktuell sind im Bayernportal 275 Online-Dienste eingetragen
- Neu: Antrag Wohngeld, BAFÖG, Unterhaltsvorschuss, elektronische Geburtsanzeige (incl. Beantragung Elterngeld)
- Bewohnerparkausweis 95 % Online-Quote Zustellung wahlweise als Brief oder print@home



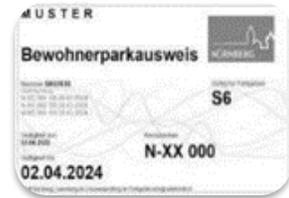
Rege Nutzung der Onlinedienste bei hoher Kundenzufriedenheit



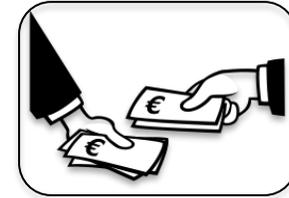
Abwesenheitsmitteilung
Schulen 11.802



Aufenthaltstitel
13.762



Bewohnerparkausweis
9.606



Online-Bezahlen
29.683



Einbürgerung
1.412



Führerschein
2.050

ca. 500 Feedback p.m.

Kundenzufriedenheit

4,3/5

Einfachheit

4,4/5

Verständlichkeit

4,5/5



Gartenwasserzähler
2.119



Gewerbemeldungen
1.866



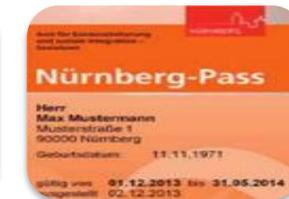
Hundesteuer
1.388



Karteikartenabschrift
999



Mülltonnenbestellung
1.197



Nürnberg-Pass
3.842



Schulanmeldungen
4.153



Sondernutzungen
507



Aufgrabungen
7.194



Sperrmüll
5.1591



Urkundenbestellung
8.063



Wohngeld
2.685



mein.nuernberg.de die digitale Tür zum Rathaus



Mein Nürnberg

Sie sind hier [Startseite](#)

"Mein Nürnberg" - die digitale Serviceplattform der Stadt Nürnberg

Über die Serviceplattform "Mein Nürnberg" können Sie schnell, einfach und von zuhause aus Ihre Behördengänge erledigen! Kein langes Anstehen, Warten oder Nummer Ziehen. Mit einem persönlichen "Mein Nürnberg"-Account bleiben Sie bequem zuhause und erledigen alles von dort - und das rund um die Uhr.

Sie sparen sich nicht nur den Weg in die Behörde, sondern können auch den aktuellen Status Ihres Antrages einsehen.

Melden Sie sich jetzt an!

Ihr persönliches "Mein Nürnberg"-Konto

Erstellen Sie sich jetzt Ihr persönliches "Mein Nürnberg"-Konto! Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitung hilft Ihnen dabei.

["Mein Nürnberg"-Konto erstellen](#)

Ihre Vorteile

Profitieren Sie von den Vorteilen, die ein persönliches "Mein Nürnberg"-Konto bietet:

- Zuhause bleiben: Ihren Antrag können Sie jederzeit online stellen.
- Zeit sparen: Wenn Sie ein Formular ausfüllen, werden die in Ihrem Konto

- Anträge online einreichen
- Anlagen/Nachweise beifügen
- Online bezahlen
- Verfahrensstand nachzuverfolgen
- Elektronische Kommunikation zwischen Antragstellenden und Verwaltung
- Nachreichung von Unterlagen
- Medienbruchfreies Arbeiten
- Mobile Nutzung
- Anbindung von Fachverfahren



mein.nuernberg.de

Zahlen und Fakten



- **350** Online-Dienste (Online-Module FV, OZG, eigene Dienste)
- **58.400** bestätigte Nutzerkonten, davon 18 % eID
- **221.400** Anträge wurden bis August 2023 elektronisch eingereicht
- Daneben hinaus gibt es noch 300 PDF-Formulare.
- Basis neuer Online-Dienste ist immer eine Prozessanalyse samt Optimierung



Das Servicekonto Mein Nürnberg wird derzeit zukunftsfähig aufgestellt und entsprechend weiterentwickelt.

Entlastung der Fachdienststellen

- KI-basierte Entscheidungsvorlagen
- Anbindung der Fachverfahren
- Einheitliches User Interface (UI)

Positive Kundenerfahrung

- Responsives Design
- Barrierefreie Onlineangebote
- Leichte Sprache
- Mehrsprachigkeit
- einheitliches User Interface (UI)
- Sprachsteuerung / Sprachassistentz (NLP)
- schnelle, einfache und verständliche Online-Dienste

Automatisierte Workflows

- "Kombiformulare" für unterschiedliche Dienstleistungen
- Proaktives Vorgehen der Stadt
- Interne Prozesse werden automatisch angestoßen
- Bescheide werden automatisch auf Mein Nürnberg (ohne vorherige Antragsstellung) hochgeladen (z.B. Grundsteuerbescheid)

Erweitertes Onlineangebot

- Integration weiterer städtischer Serviceleistungen
- Medienbruchfreie Funktionalitäten
- Umsetzung des Once-Only-Prinzip

Mein Nürnberg

2025 ff

One Stop Government

- Zentrale Anlaufstelle für digitale Verwaltungsleistungen
- One-Face-to-the-Customer-Prinzip
- Persönliche Bürgerakte

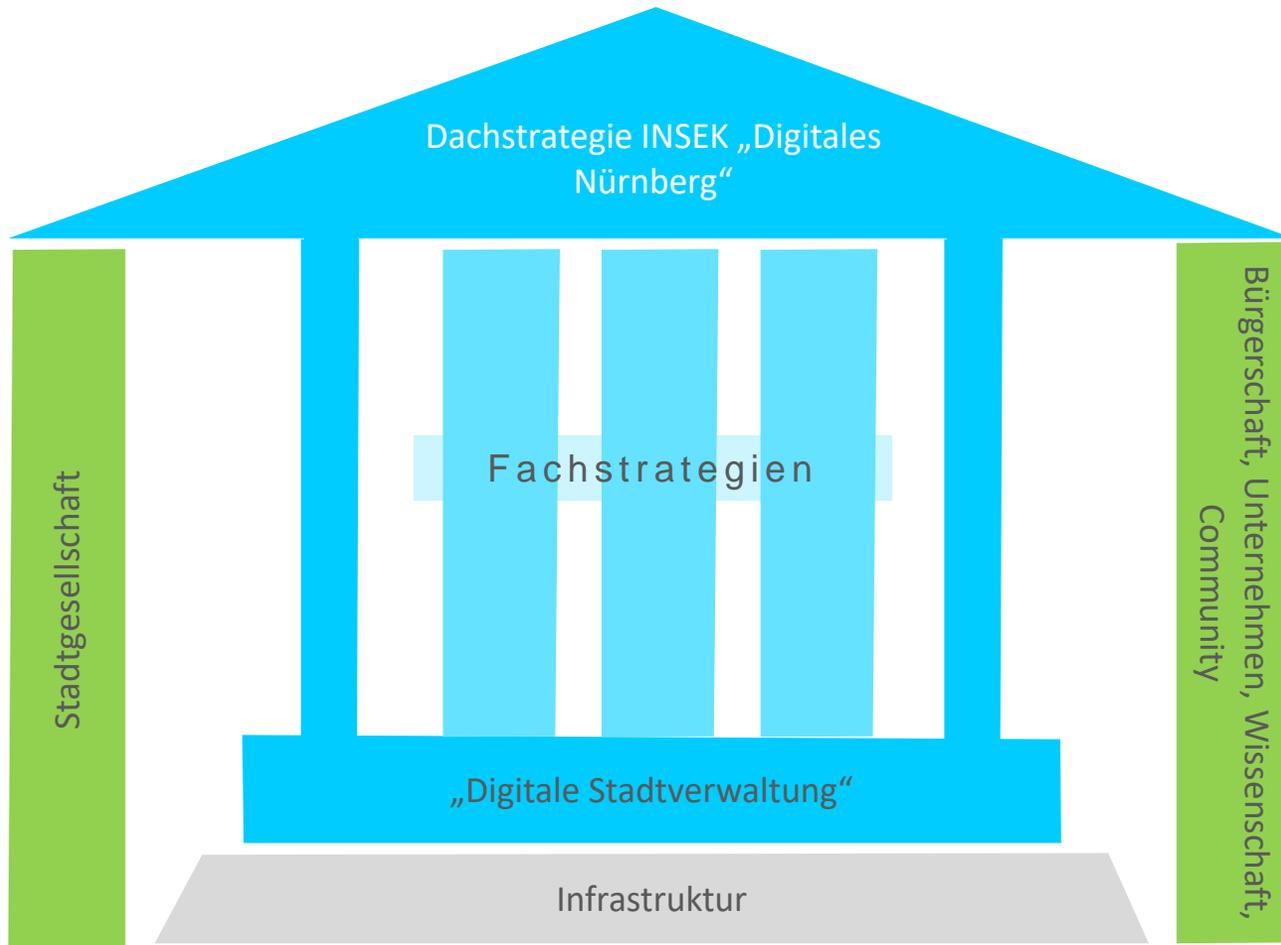
Kundenzentrierung

- Stadtverwaltung kennt das Umfeld des Nutzers (z.B. Anzahl der Kinder o. Umzugshistorie)

Personalisiertes Onlineangebot

- Orientierung an den Kundenbedürfnissen
- KI-basierte Auswertung der Kundenfeedbacks

Strukturelle Verzahnung von „Digitales Nürnberg“ und „Digitale Stadtverwaltung“ durch Fachstrategien der Dst.



Geschaffene Rahmenbedingungen

- Erstellung von **26 digitalen Fachstrategien** (Ziel: 40)
- **Digitalisierungschecks:** Prüfschema zur Vermeidung unnötiger Formerfordernissen
- **Digitalisierungsnetzwerke** verwaltungsintern und -extern:
 - **24 Digitalkoordinatorinnen und -koordinatoren** (Ziel 36 Personen, 25 VK)
 - **Aufbau Städtekooperationen (M-A-N) und Teilnahme an übergreifenden Netzwerken**
- Rahmendienstvereinbarung Digitalisierung durch GPR, IT & DiP im Februar 2022

Identifizierte Handlungsfelder im Konzept „Digitale Stadtverwaltung“

Handlungsfeld



Veränderung

Bereits eingeführt bzw. in Umsetzung

- *Agile Organisationsentwicklung (Sprints) erproben und methodisch verankern*
- *Reale und organisatorische Experimentierräume schaffen/ definieren*
- *Kollaborationsplattform/Messenger-Dienst etablieren*



Kundenperspektive

- *Nutzerzentrierung: Prozesse werden im Rahmen des OZG aus Kundensicht optimiert*
- *Ausbau der Online-Dienste (24/7-Verfügbarkeit)*



Personal

- *Personalentwicklungskonzept (SP1)*
- *Führungsgrundsätze und –leitlinien, Führungskräftequalifizierung (SP1)*
- *Integration von digitalen Lernangeboten*
- *Erprobung eines moderierten Wikis als eine Methode zum Wissensmanagement*

Identifizierte Handlungsfelder „Digitale Stadtverwaltung“

Handlungsfeld



Prozess- und
Organisationsmanagement



Regelungen und
Rahmenbedingungen

Bereits eingeführt bzw. in Umsetzung

- *Entwicklung und Umsetzung eines strategischen Plattform-Konzeptes*
- *Flächendeckende Einführung der eAkte*
- *Mobiles Arbeiten*
- *Messengerdienst*
- *Bürgerservicekonto ist etabliert und wird zukunftsfest ausgerichtet*

- *Etablieren eines stadtweiten Prozessmanagements inkl. Rollenverständnis*
- *Digitale Fachstrategien der Dienststellen*
- *Einführung von Kollaborationstools (MS Teams und Stackfield)*
- *Verwaltungsautomatisierung mittels RPA*
- *Kooperation zwischen DiP und I*

- *Rahmendienstvereinbarung Digitalisierung*
- *Normenscreening städtischer Regelungen und Formvorschriften*
- *Verbindlicher Digitalisierungskcheck*

Beispiele für die digitale Stadtverwaltung: Digitalisierung im Bereich Bürgerdienste

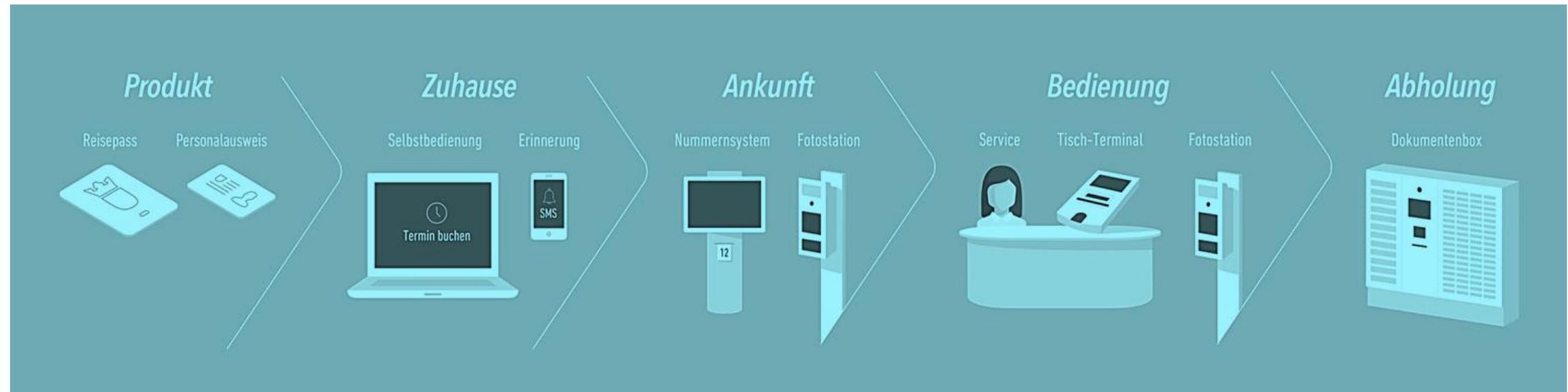
Auch bei noch vorgegebenen persönlichen Vorsprachen beim Bürgeramt (z.B. Passbeantragung) wurden bereits heute viele Möglichkeiten der Digitalisierung im Bedienbereich realisiert:

Leistungsfähiges flächendeckendes Terminverwaltungssystem ist 24/7 im Einsatz. Das Terminangebot wird stetig ausgebaut.



Bei Melde-/Passbehörde, Ausländerbehörde sowie Führerscheinstelle sind sog. SpeedCapture-Stations im Einsatz.

An 4 Standorten gibt es derzeit Dokumentenausgabeboxen



Ausblick



Datenmanagement

Erarbeitung der Basis für ein **umfassendes Datenmanagement** gemeinsam mit IT.

Gemeinsames Förderprojekt mit der Feuerwehr: „Heuristische Resilienzanalysen für Kommunen mittels Datenraumfunktionalitäten“ (Heraklion) des Fraunhofer Ernst-Mach-Instituts (EMI)

Künstliche Intelligenz

Vollautomatische Klassifizierung eingehender Kundenfeedbacks zu Online-Diensten durch **Künstliche Intelligenz (KI)** in Abstimmung mit dem Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen (IIS)

Virtual Reality

In Kooperation mit der TH Nürnberg finden erste Gespräche bezüglich eines Einsatzes von **Virtual Reality (VR)** statt.

Automatisierung

Ausbau des **Geschäftsprozess-managements** und des Einsatzes von **Automatisierungslösungen** zur Reduzierung der Belastung von Mitarbeitenden und zur Bewältigung des Fachkräftemangels

Digitales Nürnberg

Verstärkter **Einbezug städtischer Tochterunternehmen** bei der Umsetzung und Fortführung der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Stadt Nürnberg
eGovernment-Beauftragte der Stadt Nürnberg,
Digitales und Recht
Plobenhofstr. 1-9
90403 Nürnberg

Michael Summerer

+49 (0)9 11 / 2 31-37 001
bdr@stadt.nuernberg.de
nuernberg.de

