


# Phase 4: Soll-Konzeption

beratungsraum
Manufaktur für Strategie und Organisation

**Auf Grundlage der gewonnen Erkenntnisse und der Ermittlung der Bedarfe ergeben sich unter Berücksichtigung der zeitlichen Entwicklung zwei Vorzugsvarianten.**

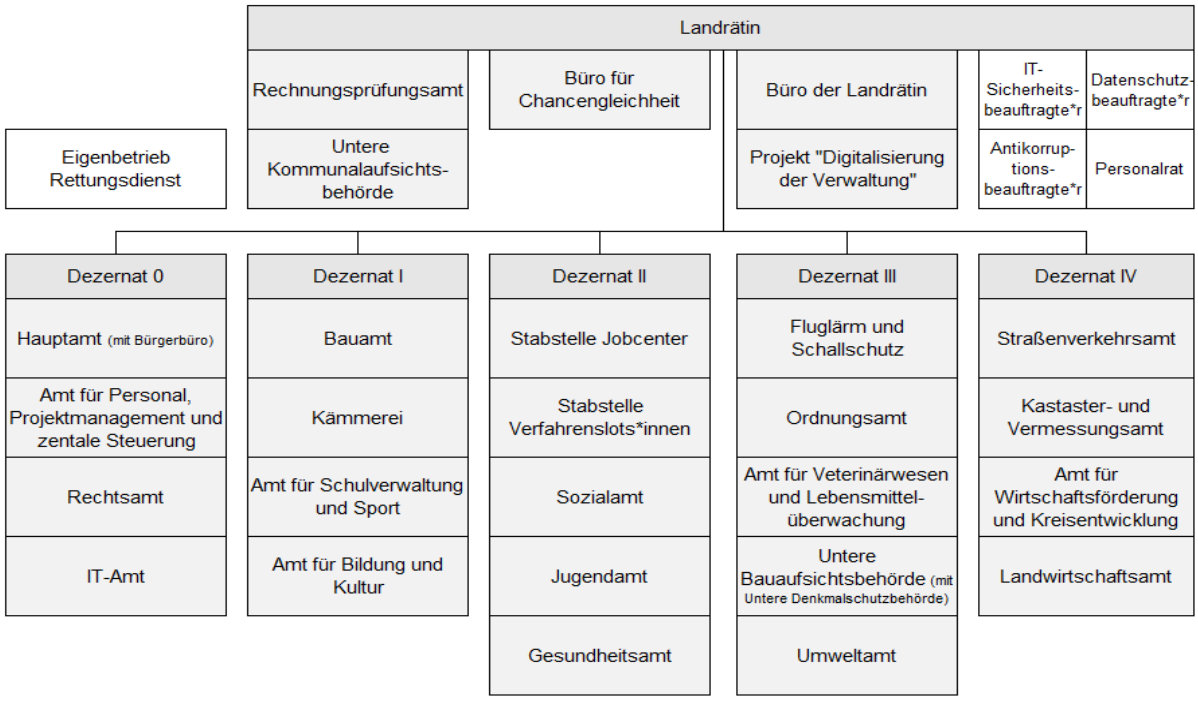
**Für eine zeitnahe Umsetzung erfolgt die Empfehlung der Organisationsvariante 4. Diese kann ggf. nach Umsetzung der Maßnahmen-Empfehlungen in die Variante 3 überführt bzw. weiterentwickelt werden.**

### Empfehlung

Variante 4 - kurzfristige Vorzugsvariante

- Trennung strategische und operative Themen
- Querschnittsfunktionen werden gebündelt wahrgenommen
- klare funktionale Struktur

## Organisationsvariante 4






## Umsetzungsempfehlungen

beratungsraum
Manufaktur für Strategie und Organisation

| Empfehlung | Priorität | Bemerkung |
|---|---|---|
| **Organisatorische Änderungen** | | |
| Neue Zielorganisationsstruktur mit fachlicher Zusammenfassung/Strukturierung der Themen | 5 | |
| Neuzuschnitt des Amtes für zentrales Projektmanagement und zentrale Steuerung, Organisation und Personal mit der Aufgabe wichtige Projekte der Landkreisverwaltung zu steuern | 5 | |
| Aufbau und Einrichtung „Bürgerbüro“ | 5 | |
| **Prozessmanagement** | | |
| Prozesserfassung und Erstellung einer Prozessbibliothek als Grundlage der Prozessdokumentation | 5 | testweise Anwendung in einzelnen Ämtern |
| schrittweise Erfassung und Dokumentation der Verwaltungsprozesse | 5 | testweise Anwendung in einzelnen Ämtern |
| Prozessoptimierung und Überarbeitung von Dienstanweisungen | 5 | testweise Anwendung in einzelnen Ämtern |
| **Strategische Maßnahmen** | | |
| Entwicklung Digitalstrategie, die ausgehend vom Kreisentwicklungskonzept und Strategiepapier „Schwerpunkte im Verwaltungshandeln“ Digitalisierungsmaßnahmen innerhalb der Verwaltung als auch außerhalb (mit Bürgern und Unternehmen) beschreibt | 5 | Gründung einer Projektgruppe „Digitalisierung der Verwaltung“ ist angedacht |




## Organisatorische Änderungen

beratungsraum
Manufaktur für Strategie und Organisation

### Amt für zentrale Steuerung und Projektmanagement

| | | | |
|---|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • Konzentration der strategischen Aufgaben insbesondere im Zusammenhang mit der Digitalisierung<br>• Einführung eines formalen und verbindlichen Projektmanagements von bedeutsamen Projekten | Priorität | ■■■■■ |
| | | Wirkung | ■■■■■ |
| | | finanzieller Aufwand | ■□□□□ |
| | | zeitlicher Aufwand | ■■■□□ |
| Beschreibung | • das bisherige Amt 11 wird um ein zentrales Projektmanagement erweitert<br>• Konzentration der Projektleiter:innen für alle bedeutsamen Projekte der Kreisverwaltung<br>• Steuerung aller Projekte, die über die Dezernatsgrenzen hinausgehen<br>• Sammlung und Konzentration des Projektmanagement „Know-How“<br>• Zusammenstellung der Projektgruppe mit verbindlichem Zugriff auf die Mitglieder der Projektgruppe<br>• entscheidet über „make or by“ – d.h. Einbindung externer Unterstützung bei Projekten<br>• Reporting und Kommunikation der Projekte<br>• Begleitung und Steuerung von Veränderungsprozessen | | |
| Verantwortlich | Zentrale Steuerung | Umsetzungszeitraum | bis zum Ende 2023 |

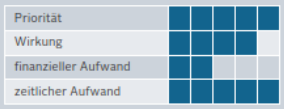
### Einrichtung Bürgerbüro

| | | | |
|---|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter von einfachen, wiederkehrenden Tätigkeiten<br>• Entlastung der Mitarbeiter und Zentralisierung der einfachen Auskunftsersuchen<br>• Verringerungen von Arbeitsunterbrechungen | Priorität | ■■■■■ |
| | | Wirkung | ■■■■■ |
| | | finanzieller Aufwand | ■■■□□ |
| | | zeitlicher Aufwand | ■■■■■ |
| Beschreibung | • Es wird eine Hotline eingeführt (vergleichbar der Behördennummer 115), an der die häufigsten Fragen beantwortet werden.<br>• Das Bürgerbüro übernimmt einfache Verwaltungsaufgaben, stellt Formulare bereit und hilft beim Ausfüllen der Anträge.<br>• Das Bürgerbüro unterstützt Antragsteller bei der Nutzung digitaler Angebote.<br>• Mit der Einführung des Bürgerbüros wird zunächst geprüft, welche Gründe zur Auflösung des Frontoffice geführt haben.<br>• Der Ausbau erfolgt 2-stufig. In der 1. Stufe wird eine zentrale Telefonhotline eingerichtet. Die 2. Stufe umfasst die Einrichtung eines Empfangsbereichs (u.U. einschließlich baulicher Änderungen)<br>• Die Besetzung erfolgt mit Mitarbeitenden aus den Fachämtern, die Auskunftsfähig sind. | | |
| Verantwortlich | Zentrale Steuerung | Umsetzungszeitraum | Stufe 1: 2023<br>Stufe 2: 2025 |

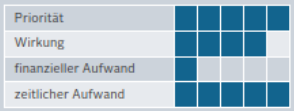
# Prozessmanagement

beratungsraum
Manufaktur für Strategie und Organisation

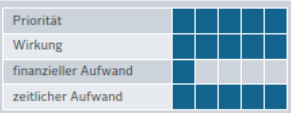
## Prozesserfassung

| | | | |
|---|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • Erfassung aller Prozesse der Verwaltung<br>• Quantifizierung und Qualifizierung der Prozesse<br>• Erkenntnisse über Wichtigkeit der Prozesse | |  |
| Beschreibung | • Erfassung der Prozesse mittels geeigneter Methode (z.B. PICTURE-Methode)<br>• Schrittweise Erfassung der Prozesse<br>• Benennung und Beschreibung der Prozesse (Meta-Daten)<br>• Erfassung der Menge der Prozesse und Priorisierung<br>• Erstellung einer Prozessbibliothek<br><br>• in einzelnen Ämtern bereits in Anwendung | | |
| Verantwortlich | alle Dezernate, Ämter, Steuerung durch SG Zentrale Steuerung | Umsetzungszeitraum | Beginn: sofort, laufende Fortschreibung |

## Prozessdokumentation

| | | | |
|---|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • Dokumentation der Prozesse hinsichtlich Fristen, Schnittstellen, Verantwortlichkeiten<br>• Sicherung des fachlichen Know-Hows der Mitarbeiter:innen<br>• Grundlage für Digitalisierung<br>• Hilfe beim Onboarding neuer Mitarbeiter:innen | |  |
| Beschreibung | • Dokumentation der Prozesse mittels geeigneter Methode (z.B. PICTURE, BPNM)<br>• Erfassung der Arbeitsabläufe inkl. aller Rahmenbedinungen (Start, Ende, Dokumente, Schnittstellen,...) | | |
| Verantwortlich | alle Dezernate, Ämter, Steuerung durch SG Zentrale Steuerung | Umsetzungszeitraum | Beginn: sofort, laufende Fortschreibung |

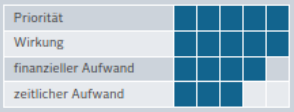
## Prozessoptimierung und Überarbeitung von Dienstanweisungen

| | | | |
|---|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • systematische Verbesserung der Verwaltungsleistung<br>• Steigerung der Effizienz<br>• Festschreibung der Optimierungen in den Dienstanweisungen | |  |
| Beschreibung | • Aufgabenkritik, mit dem Ziel die Arbeitsabläufe zu optimieren<br>• Erkennen von Digitalisierungspotenzial | | |
| Verantwortlich | alle Dezernate, Ämter, Steuerung durch SG Zentrale Steuerung | Umsetzungszeitraum | Beginn: sofort, laufende Fortschreibung |

# Strategische Maßnahmen

beratungsraum
Manufaktur für Strategie und Organisation

## Erarbeitung einer Digitalisierungsstrategie

| | | |
|---|---|---|
| Beabsichtige Wirkung und Nutzen | • Klarheit über die Ziele und die Maßnahmen zur Digitalisierung der Verwaltung<br>• hoher Servicelevel gegenüber Bürgern:innen und Unternehmen<br>• attraktiver Arbeitgeber<br>• höhere Effizienz der Verwaltungsarbeit |  |
| Beschreibung | Klärung der Ziele, Maßnahmen und Meilensteine in den Handlungsfeldern:<br>• Verwaltungskultur<br>• Verwaltungsprozesse<br>• Vernetzung, Informationsaustausch<br>• technische Basis<br><br>➢ Verknüpfung der kulturellen, organisatorischen und technischen Aspekte<br>➢ Ableitung und Priorisierung von Maßnahmen<br>➢ Grundlage für die Haushaltplanung<br><br>• Gründung einer Projektgruppe „Digitalisierung der Verwaltung“ ist angedacht | |
| Verantwortlich | A 17 in Verbindung mit der gesamten Verwaltung | Umsetzungszeitraum: Initiierung bis 31.12.2023<br>Verabschiedung Strategie bis 30.06.2024 |