

110-10.00.30-1/15/2

## Digitalisierung der Stadt(verwaltung) Nürnberg hier: Rückblick, aktueller Sachstand und Ausblick

### I. Bericht

Die digitale Transformation der Stadt Nürnberg stellt seit Jahren große Herausforderungen an die Stadtverwaltung. Gemeinsam mit dem Schlüsselpartner, dem Amt für Informationstechnologie (IT), unterstützt das Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation (im Folgenden: DiP) die Dienststellen und Eigenbetriebe bei der Bewältigung der damit einhergehenden Veränderungen und treibt die Digitalisierung der Stadt Nürnberg voran. Im Folgenden wird ein Überblick über abgeschlossene, laufende und geplante Digitalisierungsvorhaben gegeben. Ziel des Berichtes ist es darzustellen,

1. welche strategischen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen zur Digitalisierung bisher geschaffen wurden (**Rückblick**),
2. welche Projekte derzeit bearbeitet werden (**aktueller Sachstand**) und
3. welche Vorhaben zukünftig angedacht sind (**Ausblick**).

### 1. Rückblick

#### 1.1 Schaffung strategischer und struktureller Rahmenbedingungen

Bereits 2017 wurde mit der Entwicklung übergeordneter Digitalstrategien sowie der Neuausrichtung des damaligen Amtes für Organisation und Informationsverarbeitung (OrgA) begonnen. Konkret entstanden das Konzept „Digitale Stadtverwaltung“, die Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ und das Strategieprojekt 3 zur „Struktur und Organisation der neuen Dienststelle DIP und Neuausrichtung OrgA/1“. Diese drei Konzepte bilden den strategischen Rahmen für die Digitalisierung der Stadt Nürnberg (vgl. Abbildung 1):

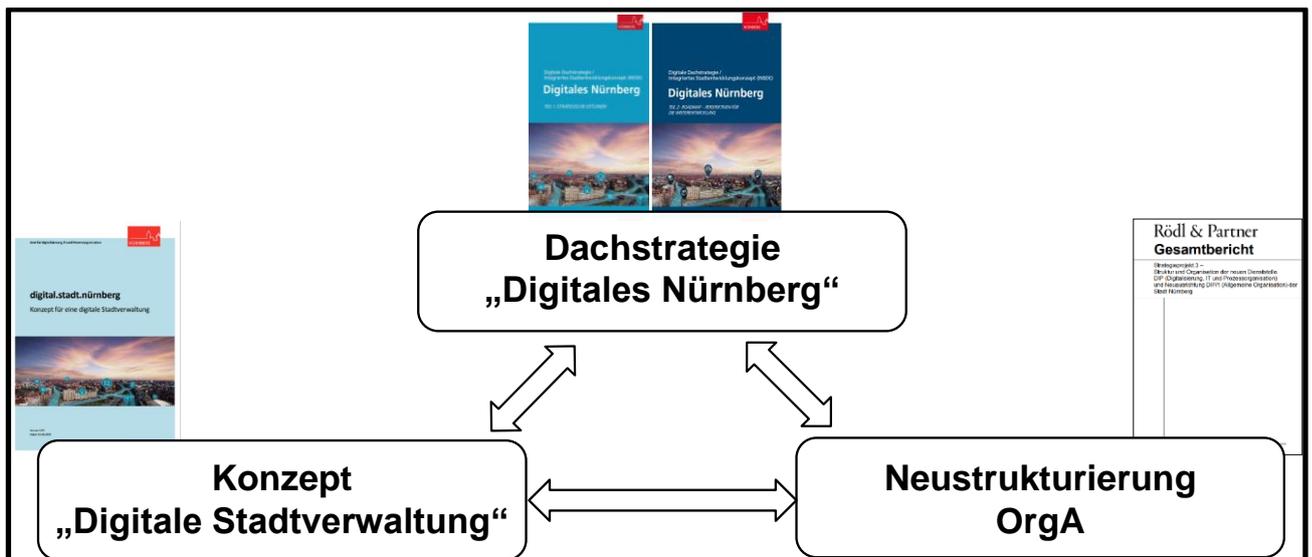


Abbildung 1: Überblick der strategischen Rahmenbedingungen

- **Konzept „Digitale Stadtverwaltung“:** Das Konzept stellt ein wesentliches Ergebnis des Strategieprojektes 2 „Digitalisierung / IT“ dar, welches von Referat I/II initiiert wurde.<sup>1</sup> Für die „Digitale Stadtverwaltung“ wurden im Jahr 2017, im Rahmen der Jahrestagung der Dienststellenleitungen, erste Ideen gesammelt, die durch unterschiedliche Beteiligungsformate konkretisiert wurden und in folgende sechs Handlungsfeldern mündeten:
  1. Umgang mit Veränderung,
  2. Kundenperspektive,
  3. Mitarbeitende und Führungskräfte,
  4. IT-Infrastruktur,
  5. Prozess- und Organisationsmanagement und
  6. Regelungen und Rahmenbedingungen.

Das Konzept wurde im Juni 2019 durch den Stadtrat beschlossen. Die Handlungsfelder beinhalten dabei übergreifende Ziele sowie Leitlinien und sind somit richtungsweisend für die Digitalisierung der Stadtverwaltung.<sup>2</sup>

- **Dachstrategie „Digitales Nürnberg“:** Unter Federführung von Referat VII wurde das Integrierte Stadtentwicklungskonzept (INSEK) „Digitales Nürnberg“ entwickelt. Es enthält strategische Leitlinien für die Digitalisierung der Stadt Nürnberg und definiert Handlungsfelder für eine digitale Stadt. Das Konzept wurde im Oktober 2019 durch den Stadtrat beschlossen. Als zweiter Baustein wurde eine Roadmap für die Umsetzung der Handlungsfelder abgeleitet und im März 2020 ebenfalls vom Stadtrat beschlossen. In diesem Zuge ging auch die Umsetzung der Dachstrategie von Referat VII in die Zuständigkeit von DiP über. Die Roadmap konkretisiert mögliche Projekte, formuliert Handlungsempfehlungen und umfasst folgende fünf Themenkomplexe:
  1. Mobilität, Energie und Umwelt,
  2. Quartier, Familie, Pflege und Gesundheit,
  3. Bildung, Innovation und Forschung,
  4. Kultur und Freizeit und
  5. Daten, Infrastrukturen, Prozessautomatisierung und kommunale Online-Dienste.

Die Themenkomplexe beinhalten z. B. Anforderungen an künftige Daten- und Kommunikationsinfrastrukturen sowie digitale Bürgerdienste. Aber auch die gesetzlich vorgeschriebene Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und die reallaborbasierte Verknüpfung nachhaltiger kommunaler Entwicklungen mit der Nürnberger Forschungslandschaft sind Bestandteil der Themenbereiche.<sup>3</sup> Sowohl die in den strategischen Leitlinien formulierten Handlungsfelder als auch die aus dem Strategieprozess abgeleiteten Handlungsempfehlungen der Roadmap sind weiterhin valide und werden künftig in einer „Digitalen Agenda“ regelmäßig fortgeschrieben.

- **Neustrukturierung OrgA:** Im Einklang mit den übergeordneten strategischen Rahmenbedingungen wurde von Referat I/II im Strategieprojekt 3 „Struktur und Organisation der neuen Dienststelle DIP und Neuausrichtung OrgA/1“ ein Umsetzungskonzept erarbeiten, um das damalige Amt für Organisation und Informationsverarbeitung (OrgA) zum neuen Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation (DIP)<sup>4</sup> zu entwickeln und damit veränderten Anforderungen gerecht zu werden. Das Konzept wurde im Dezember 2019 durch den Personal- und Organisationsausschuss (POA) beschlossen. Hauptaufgabe des neuen DiP ist es, Wegbereiter und Innovationstreiber für die Digitalisierung der Stadt Nürnberg zu sein.

<sup>1</sup> Insgesamt wurden drei Strategieprojekte angestoßen. Neben den Strategieprojekten 2 und 3, welche DiP direkt betroffen haben, wurde zusätzlich das Strategieprojekt 1 „Personal“ umgesetzt. Dieses umfasste Personalmarketing, -bindung, -entwicklung, -controlling und -bedarfsplanung sowie die Überprüfung der Strukturen des Personalamtes.

<sup>2</sup> Vgl. Anlage 1 für das Konzept „Digitale Stadtverwaltung“.

<sup>3</sup> Vgl. Anlage 2 für die Leitlinien der Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ und Anlage 3 für die Roadmap der „Digitales Nürnberg“.

<sup>4</sup> Zum 01.09.2020 wurde DIP geteilt: Die Dienststelle „Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation“ (DiP) ist seitdem dem Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht zugeordnet. Das „Amt für Informationstechnologie“ (IT) gehört weiterhin zu Referat I/II.

Dies spiegelt sich auch organisatorisch wieder in einer stärkeren Ausrichtung der Dienststelle auf Projekt- und Prozessmanagement, die Unterstützung der Dienststellen bei der Entwicklung von digitalen Fachstrategien und der Gliederung in die Abteilungen „Prozesse und Organisation“ (DiP/PrO), „Strategie, Kommunikation und Steuerung“ (DiP/SKS), sowie „Online-Services“ (DiP/OS). Aktuell arbeiten rund 48 Kolleginnen und Kollegen im DiP (entspricht: 41,76 Ist-VK).

Um die veränderten Anforderungen zu bewältigen, setzt DiP außerdem auf ein sogenanntes Sourcing-Konzept. DiP hat mit verschiedenen externen Dienstleistern eine Rahmenvereinbarung über Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Bereich Projekt- und Prozessmanagement abgeschlossen. Aus dieser Rahmenvereinbarung kann DiP über eine Laufzeit von drei Jahren Unterstützungsleistungen im Umfang bis zu ca. 1.400 Personentage abrufen. Es hat sich gezeigt, dass damit flexibel auf Belastungsspitzen reagiert werden kann, wodurch Verzögerungen von Projekten bzw. Maßnahmen verhindert werden können. Aufgrund dieses sowie zahlreicher weiterer Vorteile, soll die Rahmenvereinbarung – unter Berücksichtigung der Maßnahmen zur Haushaltskonsolidierung – auch zukünftig fortgeführt werden.

Zur kulturellen Verankerung der Neuausrichtung hat sich die DiP außerdem ein Zielbild gegeben, welches das Selbstverständnis der Dienststelle widerspiegelt und Leitplanken für künftige Aktivitäten setzt. Im Vordergrund steht dabei der Wandel von DiP weg vom „Sparkommissar“ hin zu einem Dienstleister. Die Kernbotschaft des Zielbilds ist, dass DiP als zuverlässiger Partner für seine Kunden (Dienststellen, Eigenbetriebe, Bürgerschaft) fungiert. Prozesse und Technologie werden gemeinsam gestaltet und Leistungen transparent sowie ergebnisorientiert erbracht. Um diesen Qualitätsanspruch fassbar zu machen, hat DiP konkrete Serviceversprechen entwickelt und kommuniziert. Mithilfe regelmäßiger Kundenbefragungen wird erhoben, ob Dienststellen und Eigenbetriebe mit den durch DiP erbrachten Services zufrieden sind oder Verbesserungspotenziale bestehen. Ebenso führt DiP regelmäßig Strategieworkshops durch, um das Rollenbild und seine Handlungsagenda bedarfsgerecht weiterzuentwickeln. Abgeleitete Maßnahmen werden bei DiP in konkreten Zielvereinbarungen verankert.

## 1.2 Gestaltung notwendiger Strukturen zur Digitalisierung der Stadt Nürnberg

Durch die Verabschiedung der strategischen Konzepte hat die Stadt Nürnberg die Digitalisierung umfassend konzeptionell aufgesetzt und Weichen für eine erfolgreiche digitale Transformation gestellt. Im nächsten Schritt wurden weitere Rahmenbedingungen für eine effektive Durchführung von Digitalisierungsprojekten gestaltet. DiP hat dazu folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Es wurde frühzeitig damit begonnen, gemeinsam mit der IT und den Dienststellen bzw. Eigenbetrieben digitale Fachstrategien zu entwickeln. Sie dienen einem Herunterbrechen der übergeordneten Digitalisierungsstrategien auf die Ebene der Dienststellen. Zudem beinhalten sie konkrete Maßnahmen. Durch deren Priorisierung entstehen planbare Zeiträume und Meilensteine für realistische Umsetzungen. Davon profitieren die Dienststellen ebenso wie IT und DiP. DiP treibt die Nachverfolgung im Zusammenspiel mit den Dienststellen und der IT. Auch hier findet eine regelmäßige Evaluation und Weiterentwicklung durch Workshops und Kundenfeedbacks statt. Stand heute wurden bereits mit 26 Dienststellen / Eigenbetrieben digitale Fachstrategien erstellt.
- Ab Mai 2020 wurde auf Dienststellenebene mit dem Aufbau eines Netzwerks von Digitalkoordinatorinnen und Digitalkoordinatoren (kurz: DiKos) begonnen. Diese bringen die Digitalisierung in die Breite. Die DiKos unterstützen dezentral bei digitalen Fachstrategien, Prozessorganisation, Projekten im Zuge von Online-Diensten und/oder der IT-Koordination. DiP unterstützt die Vernetzung der DiKos, um den Austausch und das Teilen von Erfahrungen zu ermöglichen. Die Schaffung der Stellenkapazitäten verteilt sich aus Haushaltgründen über die Jahre 2020 bis 2023. Stand Juni 2023 nehmen 24 DiKos ihre neue Rolle wahr, weitere 12 kommen in den nächsten Monaten hinzu. Erste Evaluationen zeigen sehr positive Erfahrungen.
- Im Januar 2022 beschloss der POA die Umsetzung des Projekts „Digitalisierungsscheck“. Seither werden städtische Regelungen (Satzungen, Verordnungen...) gemeinsam mit den Dienststellen

und Eigenbetrieben auf digitalisierungshemmende Formvorschriften (z.B. Originalunterschriften) hin überprüft und bereinigt. Hierzu wurde auch ein Prüfschema eingeführt, welches künftig die Aufnahme von nicht zwingend notwendigen Formerfordernissen in städtische Regelungen vermeidet. Das Schema ist seit 01.05.2023 bei städtischen Regeländerungen verpflichtend zu bearbeiten.

- Im Februar 2022 trat die Rahmendienstvereinbarung (RDV) Digitalisierung in Kraft, welche unter Mitarbeit von DiP, GPR und IT erarbeitet wurde. Sie regelt stadtweit und verbindlich wesentliche Grundsätze digitaler Datenverarbeitung (v.a. Prozesse, Einführung / Einsatz von Soft- und Hardware bei der Stadt Nürnberg) im Hinblick auf Auswirkungen auf Arbeitsplätze und -bedingungen der Mitarbeitenden. Diese bildet die Klammer für die bereits bestehenden und künftig noch abzuschließenden besonderen Dienstvereinbarungen.
- Seit September 2022 wird das Kollaborationstool „Stackfield“ zur digitalen, teamübergreifenden Zusammenarbeit stadtweit eingesetzt. Dies ist besonders wichtig, da Aufgaben, Projekte und Veränderungsprozesse zunehmend dienststellenübergreifend zu lösen sind. Ebenso erfordert der Wandel der Arbeitswelt, hin zu mehr Homeoffice und mobilem Arbeiten, die Möglichkeit zu digitalem und ortsunabhängigem Arbeiten. Eine solche digitale Kollaboration ermöglichen DiP und IT gemeinsam durch die Bereitstellung entsprechender Tools. Zu den Tools gehören neben Stackfield auch das digitale Whiteboard-Tool „Conceptboard“, welches derzeit erprobt wird. Mit „ADONIS NP“ steht bereits länger eine Geschäftsprozessmodellierungssoftware zur Verfügung. Diese ermöglicht eine vollständig digitale Abbildung städtischer Prozesse und schafft somit die Grundlage für jede Prozessoptimierung.
- DiP beteiligt sich gezielt an ausgewählten Digitalisierungsnetzwerken. Zum einen entstand im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung in den letzten Jahren eine hohe Dynamik, die zu neuen Handlungsansätzen, gesetzlichen Vorgaben und mitbestimmenden Akteuren wie der Föderalen IT-Kooperation (FITKO) oder der BayKommun Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) führten. Um sich bei abzeichnenden Entwicklungen frühzeitig zu positionieren, beteiligt sich DiP an ausgewählten Digitalisierungsnetzwerken und -gremien. Beispiele dafür sind die sog. „MAN-Kooperation“ (München-Augsburg-Nürnberg), der „Expertenkreis Verwaltungsdigitalisierung“ sowie das „Netzwerk EfA + OZG 2.0“ des Deutschen Städtetages. Im Expertengremium „Sum-up IT-PL“ der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) stimmt sich DiP mit weiteren Städten über Folgen und die Beeinflussung sich abzeichnender Beschlüsse des IT-Planungsrates von Bund und Ländern ab. Auch nimmt DiP regelmäßig an verschiedenen Arbeitskreisen (AK) und Veranstaltungen des Bayerischen und Deutschen Städtetags (AK Moderne Verwaltung, AK Digitalisierung) teil.

## 2. Aktueller Sachstand

Neben der Gestaltung von Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Digitalisierung tritt DiP auch als Impulsgeber auf, welcher eigenständig verschiedene (Digitalisierungs-)Projekte initiiert und umsetzt. Dabei steht stets im Vordergrund, dass digitale Technologien und Prozesse gemeinsam gedacht werden. Diese Ausrichtung hat sich bisher als ausgesprochen erfolgreich erwiesen. So belegte die Stadt Nürnberg im Bitkom Smart City Index des Jahres 2022 mit Rang 6 von 81 deutschen Großstädten einen Spitzenplatz. Laufende bzw. kürzlich abgeschlossene Projekte sind u. a.:

- **Integriertes digitales Entwicklungskonzept Reallabor Lichtenreuth**  
Ziel des Förderprojekts war es, in Form eines integrierten digitalen Entwicklungskonzeptes (IDEK) eine umfassende Digitalisierungsstrategie zu entwickeln. Diese soll integrierte und stadtentwicklungsbezogene Aspekte betrachten. Für den in Nürnberg neu entstehenden Stadtteil Lichtenreuth wurden Strategien und Projekte zur digitalen Entwicklung, in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachdienststellen sowie den städtischen Töchtern (u. a. VAG, N-Ergie), erarbeitet, bewertet und in einem Handlungskonzept gebündelt. Das Projekt wurde im Zeitraum April 2021 bis Oktober 2022 (vgl. Stadtrat vom 26.04.2023) durchgeführt.
- **twi.N City – Pilotierung eines digitalen Zwillings**

Im Rahmen des Vorhabens, welches durch die Europäische Union und aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) finanziert wird, entsteht ein digitaler Zwilling<sup>5</sup> der Nürnberger Innenstadt. Ziel ist es dabei, belastbare Aussagen zur Frequentierung und Attraktivität der Innenstadt zu liefern und diese Daten für die Innenstadtbelebung einzusetzen.

- **Machbarkeitsstudie Living Lab**

Ziel dieses Vorhabens ist die dreistufige Prüfung eines möglichen „Living Labs“ für die Erprobung von Technologien, Anwendungen oder Projekten sowie eines Betreiber - und Finanzierungsmodells, unter welchem eine solche Initiative mehrwertstiftend mit Partnern umgesetzt werden könnte. (vgl. Detailbeschreibung der IDEK Leitprojekte, Stadtrat vom 26.04.2023).

- **The Q – Teilprojekt Inputmanagement**

Im Rahmen des Gesamtprojekts The Q übernahm DiP die Leitung für das Teilprojekt Inputmanagement. Vor dem Hintergrund, dass in den neuen Räumlichkeiten nur noch wenig Platz für die Lagerung von Papierdokumenten vorhanden sein wird, sollte der Fokus des Projektes darauf liegen, die Papierpost künftig zu digitalisieren. Ziel war somit die Erstellung eines nachhaltigen und geeigneten Konzeptes von der Entgegennahme der Papierpost, über die Digitalisierung des Schriftgutes bis zur digitalen Adressierung an die Sachbearbeitung. Nach einer umfangreichen Analyse wurde vom Gesamtprojekt The Q entschieden, dass die für The Q eingehende Post durch einen externen Dienstleister digitalisiert werden soll. Mit der Leistungsausschreibung Ende 2022 und der daran anschließenden Auftragserteilung an die DATEV eG, konnte der Projektauftrag von DiP erfolgreich abgeschlossen werden. Die weitere Umsetzung des Projektes erfolgt nun durch die zuständige Dienststelle Zentrale Dienste (ZD). DiP begleitet und unterstützt weiterhin.

- **Payment Nürnberg – digitaler Ausbau (PaNda)**

Moderne Zahlungsmethoden wie Paypal werden zunehmend von der Bürgerschaft gewünscht, sind aber bisher nur vereinzelt bei der Bezahlung städtischer Leistungen verfügbar. Im Rahmen des Projekts "PaNda" wird daher die umfassende Modernisierung des gesamten Zahlungssystems der Stadt Nürnberg, sowohl online als auch vor Ort an den Kassenautomaten in den Dienststellen, angestrebt. Ziel des Projekts ist es, das Payment der Stadt Nürnberg durch die Erweiterung und Vereinheitlichung der Bezahlmethoden<sup>6</sup> sowie die Optimierung von Bezahl- und Verrechnungsprozesse zu verbessern. Das Projekt soll bis zum Einzug in „The Q“ umgesetzt werden.

- **Geschäftsprozessmanagement**

Das Geschäftsprozessmanagements (GPM) wird aktuell eingeführt und ist ein dezentrales Steuerungsinstrument zur systematischen und kontinuierlichen Dokumentation der wesentlichen Arbeitsabläufe sowie zur Optimierung der Zusammenarbeit innerhalb der Stadtverwaltung. Dabei werden Transparenz und Kollaboration zwischen den Dienststellen gestärkt und die Prozess- und Kundenorientierung in der Verwaltung gefördert (vgl. POA vom 25.04.2023). Ziel ist, dass das GPM ein integraler Bestandteil der Verwaltung wird, um klassisches Bereichsdenken zu überwinden, zugunsten eines gesamtstädtischen „Konzerndenkens“. Derzeit wird das von DiP entwickelte Konzept anhand zwei bereichsübergreifender Pilotprozesse „Stellenbesetzung“ und „Baugenehmigung“ erprobt.

- **Prozessautomatisierung**

Als Baustein des Geschäftsprozessmanagements wird die Automatisierung verwaltungsinterner Prozesse betrachtet. Derzeit erprobt DiP u. a. folgende drei Arten der Prozessautomatisierung

1. Robotic Process Automation (RPA)

---

<sup>5</sup> Ein digitaler Zwilling ist ein virtuelles / digitales Modell z.B. eines Prozesses, eines Produkts oder einer physischen Umgebung. Digitale Zwillinge verwenden reale Daten von installierten Sensoren, welche z.B. die Position von Maschinen repräsentieren. Diese Kopplung der virtuellen und realen Welten ermöglicht die Analyse von Daten und die Überwachung von Systemen (vgl. Gabler Wirtschaftslexikon).

<sup>6</sup> Bezahlmethoden wie z.B. Kreditkarte, Giropay oder Paypal.

2. Fachverfahrensanbindungen
3. Chatbots

Ziel ist es, die sich stetig erhöhende Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden in der Stadtverwaltung abzufedern, Mitarbeitende spürbar zu entlasten und Stellenmehrbedarfe zu reduzieren. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten Haushaltslage und des zunehmenden Fachkräftemangels essenziell.

Im Rahmen einer Erprobung von RPA wurden erste Erkenntnisse hinsichtlich der Software, der Einbindung der RPA-Software in unsere IT-Infrastruktur sowie der Entwicklung, Implementierung und des Betriebs automatisierter Prozesse gewonnen (vgl. POA vom 25.04.2023). Als Erprobung wurden die Kennzahlenerfassung für den Produkthaushalt bei der Stadtkämmerei, die Karteikartenabschrift für andere Führerscheinbehörden beim Ordnungsamt sowie die Eingangserfassung des Antrags auf Wohnungsvermittlung beim Sozialamt (SHA) exemplarisch automatisiert. Ende 2022 wurde der Prozess Wohnungsvermittlung bei SHA mithilfe von RPA automatisiert. Nach der mittlerweile erfolgten Vergabe soll die Zusammenarbeit bei der Entwicklung und dem Betrieb von Software-Robotern zukünftig unter Einbezug der Dienststellen und Eigenbetriebe in einem „Prozess- und Automatisierungslabor“ organisiert werden. Dort werden Standards entwickelt und die dafür erforderlichen Kompetenzen aufgebaut. Seit erfolgreicher Pilotierung und Vergabe sind bei DiP bereits etliche Anfragen für den Einsatz von RPA aus unterschiedlichen Stellen in der Stadtverwaltung eingegangen, was die hohe Nachfrage der Dienststellen nach der Technologie verdeutlicht.

Ein weiterer Ansatzpunkt zur Automatisierung ist die Anbindung von Fachverfahren an Online-Dienste. Durch die medienbruchfreie Integration wird sowohl eine Erhöhung der Effizienz (Arbeitsentlastung) als auch der Kundenfreundlichkeit (rasche Rückmeldezeiten für die Nutzenden) angestrebt. Vor dem Start einer Vielzahl solcher Anbindungsvorhaben, wurden gezielt Piloten identifiziert, um Know-how und Strukturen stadtweit zu etablieren. So ist seit dem 31.05.2023 im Amt für Migration und Integration die Fachverfahrensanbindung eines Online-Assistenten für Verpflichtungserklärungen<sup>7</sup> realisiert.

Im Zuge des Projekts The Q – Teilprojekt Inputmanagement wurde auch die Steuerung und Bearbeitung telefonischer Anfragen vom Jugend- und Sozialamt hinsichtlich einer möglichen Zentralisierung geprüft. Die Analyse ergab unter anderem, dass der Einsatz digitaler Lösungen wie z.B. Chatbot oder Voicebot zur Entlastung der Sachbearbeitung und einer schnelleren Beantwortung von Anfragen beitragen könnte. Auch andere Dienststellen haben dies bereits erkannt und Bedarfe gemeldet. Eine Pilotierung ist bereits in Planung und wird hinsichtlich einer stadtweiten Lösung vom Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht (BDR) und DiP begleitet.

#### ▪ **Onlinezugangsgesetz (OZG)**

Wie in allen Kommunen konnten die OZG-Anforderungen auch in Nürnberg noch nicht vollumfänglich erfüllt werden. Um dies zu erreichen, müssen Bund und Länder u. a. noch fachrechtliche Hürden beseitigen oder Leistungen zentral bereitstellen (vgl. POA vom 18.10.2022). Das E-Government-Angebot der Stadt Nürnberg schneidet im Vergleich mit allen deutschen Kommunen jedoch ausgesprochen positiv ab. Mit Stand Mai 2023 werden 268 OZG-relevante Online-Dienste angeboten, weitere sind in Umsetzung. Ebenso steigen die Zugriffszahlen kontinuierlich und haben im Jahr 2022 mit insgesamt 1.263.107 Zugriffen einen neuen Höchstwert erreicht. Die Kundenbewertungen der Online-Dienste fallen mit 4,3 von 5 möglichen Punkten sehr positiv aus (bei durchschnittlich 500 monatlichen Kundenfeedbacks, vgl. Abbildung 2).

---

<sup>7</sup> [Verpflichtungserklärung - Migration und Integration \(nuernberg.de\)](https://www.nuernberg.de/verpflichtungserklaerung-migration-integration)

Rang	Onlinedienst	Häufigkeit 2022
1	Corona-Assistent	68.900
2	Meldung positives Schnelltestergebnis	46.500
3	Antrag Aufenthaltstitel	26.700
4	Bewohnerparkausweis	15.300
5	Urkundenbestellung	15.300

ca. 500 Feedback p.m.



Einfachheit

$E=mc^2$  **4,4/5**

Kundenzufriedenheit

 **4,3/5**

Verständlichkeit

 **4,5/5**

**Abbildung 2:** Online-Dienste werden rege genutzt und haben eine hohe Kundenzufriedenheit

Dies ist v. a. darauf zurückzuführen, dass bei der Umsetzung des OZGs von Anfang an drauf geachtet wurde, Leistungen nicht nur online anzubieten, sondern

1. gleichzeitig die internen Prozesse zu optimieren,
2. digitale Anträge bürgerfreundlich und verständlich zu gestalten sowie
3. die Navigation und Kommunikation der Internetauftritte zu vereinheitlichen.

Letztlich hat sich dieser Zusatzaufwand gelohnt: Fachrankings und Medienberichte sehen Nürnberg übereinstimmend als E-Government-Vorreiter<sup>8</sup> mit einem sehr breiten und kundenfreundlichen Angebot für Bürgerinnen und Bürger, Zivilgesellschaft und Wirtschaft. So titelte z. B. das auflagenstärkste deutsche Computermagazin c't in seiner Ausgabe 4/2023 „Vorbild Nürnberg – Digitalisierung der Verwaltung: 32 Städte im c't-Ranking“. Mehrere lokale Nachrichten wie der Bayerische Rundfunk<sup>9</sup> griffen das Ranking positiv auf, nachdem zuvor bereits RTL<sup>10</sup> und n-tv in Fernsehbeiträgen entsprechend berichteten. Außerdem erhielt das Team Online-Services von DiP im Mai 2023 den Bayerischen Digitalpreis „B.Digital“. Sie erhielten die Auszeichnung für ihr gemeinsames Engagement mit den Dienststellen und Eigenbetrieben rund um die Online-Dienste der Stadt Nürnberg.<sup>11</sup> Um diese Positionierung auszubauen, wird derzeit im Rahmen des „Zielbilds Mein Nürnberg“ die technische Basis des Serviceportals „Mein Nürnberg“ modernisiert sowie Möglichkeiten zur funktionellen Weiterentwicklung des Portals eruiert.

#### ▪ Registermodernisierung

Unter dem Stichwort „Registermodernisierung“<sup>12</sup> setzt Deutschland aktuell eine EU-Richtlinie um, die es Bürgerinnen und Bürgern zukünftig erlaubt, die Verwaltung anzuweisen, bereits anderweitig vorhandene Nachweise selbstständig einzuholen. Hierzu sind komplexe technische und organisatorische Anpassungen im Verwaltungsablauf nötig. Als Mitglied und zeitweise Vorsitz des Beirates zur Registermodernisierung berät Nürnberg das federführende Bundesministerium des Innern sowie die beteiligten Länder, um kommunale Belange frühzeitig und effektiv bei der Umsetzungsplanung zu berücksichtigen.

### 3. Ausblick

Gerade im Hinblick auf die sich schneller wandelnden Anforderungen an Stadtverwaltung, Mitarbeitenden und Gesellschaft, wird DiP Rahmenbedingungen für die Digitalisierung konsequent verbessern und Anwendungspotenziale neuartiger Technologien erproben. Hierzu sind u. a. folgende Vorhaben geplant:

- In Abstimmung mit dem Fraunhofer IIS soll ein erster Anwendungsfall im Bereich der Künstlichen Intelligenz (KI) realisiert werden, bei dem eingehendes Kundenfeedback zu Online-Diensten zukünftig vollautomatisch klassifiziert wird.

<sup>8</sup> Vgl. [Bericht von heise online zur c't-Analyse 2022](#)

<sup>9</sup> Vgl. [BR-Artikel „Digitale Verwaltung: Nürnberg Platz 1 unter den Großstädten“](#)

<sup>10</sup> Vgl. [RTL-Beitrag „Das Rathaus Nürnberg ist digitaler Vorreiter“](#)

<sup>11</sup> Vgl. [Bayrischer Digitalpreis](#)

<sup>12</sup> Vgl. [Registermodernisierung](#)

- Gemeinsam mit der IT werden Grundlagen für ein umfassendes Datenmanagement erarbeitet, indem die technische Infrastruktur aufgebaut und erste Pilotprojekte umgesetzt werden. Konkret engagiert sich DiP gemeinsam mit der Feuerwehr bereits im Förderprojekt „Heuristische Resilienzanalysen für Kommunen mittels Datenraumfunktionalitäten“ (Heraklion) des Fraunhofer EMI.
- In Kooperation mit der TH Nürnberg finden erste Gespräche bezüglich eines Einsatzes von Virtual Reality (VR) statt.
- Bestehende Projekte und Programme wie der Ausbau des Geschäftsprozessmanagements und der verstärkte Einsatz von Automatisierungslösungen sollen forciert werden. Dies ist umso wichtiger, als diese elementaren Werkzeuge zur Reduzierung der Überlastung von Mitarbeitenden und zur Bewältigung des Fachkräftemangels, v. a. mit Blick auf den fortschreitenden demografischen Wandel, darstellen.

Schließlich sei angemerkt, dass sich DiP selbst durch folgende Maßnahmen an die stetig verändernden Umweltbedingungen anpassen wird:

- Schärfung der Struktur von DiP in den Bereichen Prozess- und Projektmanagement.
- Neuausrichtung der Abteilung Online Services mit einem stärkeren Schwerpunkt in den Bereichen Datenmanagement und E-Government.
- Stärkere Einbindung der städtischen Tochterunternehmen in die Digitalisierungsbemühungen, um somit die Digitalisierung auch im Kontext des Gesamtkonzerns Stadt Nürnberg abzubilden.

Der vorliegende Bericht dient zur Kenntnisnahme. DiP wird zukünftig regelmäßig über den Stand der Digitalisierung der Stadt(verwaltung) berichten.

## II. Laufweg im DMS

OE	Unterschrieben am	Unterschrieben von	Unterschriftenart	Bemerkung
DiP	26.06.2023	Latus, Matthias, Dr.	Schlusszeichen	
BDR	27.06.2023	Kuch, Olaf	Genehmigung	

Nürnberg, 26.06.2023  
 Amt für Digitalisierung und  
 Prozessorganisation

gez. Dr. Latus (2 15 23)  
 (Unterschrift liegt elektronisch vor)

### Anlagen

- Anlage 1 - Konzept „Digitale Stadtverwaltung“
- Anlage 2 - Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ Leitlinien
- Anlage 3 - Dachstrategie „Digitales Nürnberg“ Roadmap
- Anlage 4 - Ergebnisbericht des Strategieprojekts 3