

Mönchengladbach

## Fortschritte bei der Digitalisierung

**[22.12.2022] Über die Fortschritte bei der Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie berichtet jetzt die Stadt Mönchengladbach. So umfasst beispielsweise das 2020 eingeführte Serviceportal MG mittlerweile zahlreiche Verwaltungsleistungen und kommt gut an. Im kommenden Jahr soll verwaltungsweit eine Kommunikationslösung ausgerollt werden.**

Im Dezember 2018 wurde die Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung Mönchengladbach vom Rat der Stadt beschlossen. Mit der inzwischen vierten Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie hat der Fachbereich Organisation und IT, unter dessen Federführung die Umsetzung erfolgt, jetzt den aktuellen Sachstand und einen Ausblick vorgelegt. Die nordrhein-westfälische Kommune betont ausdrücklich, dass es bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie nicht allein darum gehe, Anforderungen aus Onlinezugangsgesetz (OZG) und E-Government-Gesetz zu befolgen. Vielmehr stünden die Bedürfnisse der Menschen, die in Mönchengladbach leben oder die in der Stadtverwaltung arbeiten, im Fokus. Dieser Anspruch zeige sich am deutlichsten beim ServicePortal MG, einem Großprojekt, das im Januar 2020 erstmals online ging ([wir berichteten](#)). Seitdem habe sich die Anzahl der verfügbaren Verwaltungsleistungen verzehnfacht. Die Verwaltung verzeichne allmonatlich über 50.000 qualifizierte Seitenaufrufe im Serviceportal und den Eingang von mehreren Tausend Anträgen – die Tendenz sei weiterhin steigend, teilt die Stadt mit.

### **Software-Lösung zur Kommunikation und Zusammenarbeit**

Viele der Umsetzungsprojekte der Digitalisierungsstrategie seien auch auf eine Verbesserung interner Abläufe und die Entlastung der Mitarbeitenden ausgerichtet. So werde mit Einführung der E-Akte eine rechtssichere digitale Schriftgutverwaltung realisiert, die gleichzeitig Arbeitserleichterungen mit sich bringe und mobiles Arbeiten ermögliche.

Nach dem Abschluss eines europaweiten Vergabeverfahrens laufe zudem die Einführung einer Software-Plattform, über die alle Verwaltungsmitarbeitende zukünftig geräteunabhängig telefonieren, Video- und Web-Konferenzen abhalten sowie Kurznachrichten austauschen können. Um welche Lösung es sich handelt, gab die Stadt in ihrer Meldung nicht an. Auch die Telefonzentrale sowie verschiedene Callcenter der Stadtverwaltung sollen mit neuer Software ausgestattet werden. Damit werde nicht zuletzt die Voraussetzung für virtuelle Behördenbesuche über Videotelefonie geschaffen.

All diese Maßnahmen sollen nicht nur die Erreichbarkeit der Verwaltung verbessern, sondern auch moderne Arbeitsplatzkonzepte wie Desksharing und mobiles Arbeiten weiter unterstützen. Trotz aller Fortschritte habe die Verwaltung aber noch einen langen Weg vor sich, bei dem den Verwaltungsmitarbeitenden in der Umstiegsphase viel zugemutet werde, sagt Michael Laakmann, Programmleiter Digitalisierung der Stadt Mönchengladbach. Positives Feedback zeige aber, dass die Stadt auf einem guten Weg ist.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, Mönchengladbach, OZG