

An die
Mitglieder des Ausschusses für Digitalisierung
des Kreises Warendorf

nachrichtlich:
allen übrigen Kreistagsmitgliedern

Warendorf, den 23.08.2024

Einladung

**zur Sitzung des Ausschusses für Digitalisierung
am Mittwoch, dem 04.09.2024, um 09:00 Uhr**

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit lade ich Sie ein zur nächsten Sitzung des Ausschusses für Digitalisierung

am Mittwoch, dem 04.09.2024, um 09:00 Uhr,

**im Großen Ausschusszimmer des Kreishauses Warendorf
(4. OG, Raum C 4.26).**

Tagesordnung:

I. Öffentlicher Teil

- 1 Fragestunde für Einwohnerinnen und Einwohner
- 2 Bericht der Verwaltung

164/2024

- 3 Modernisierung der Digitalisierungsstrategie des Kreises **165/2024**
Warendorf
- 4 Einführung eines Chatbots als neuer **166/2024**
Kommunikationskanal zu den Bürgerinnen und Bürgern

II. Nichtöffentlicher Teil

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Karsten Koch
Vorsitz

Berichtsvorlage öffentlich

Federführendes Amt Amt für Informationstechnik und Digitalisierung	Nr. 164/2024
--	------------------------

Betreff:

Bericht der Verwaltung

Beratungsfolge	Termin
Ausschuss für Digitalisierung Berichterstattung: Herr Dr. Stefan Funke, Herr Dr. Herbert Bleicher	04.09.2024

Zur Kenntnis.

Erläuterungen:

Die Verwaltung informiert über aktuelle Entwicklungen.

Beschlussvorlage öffentlich

Federführendes Amt Amt für Informationstechnik und Digitalisierung	Nr. 165/2024
--	------------------------

Betreff:

Modernisierung der Digitalisierungsstrategie des Kreises Warendorf

Beratungsfolge	Termin
Ausschuss für Digitalisierung Berichterstattung: Herr Dr. Stefan Funke, Frau Nadja Hanhart	04.09.2024

Beschlussvorschlag:

Die Mitglieder des Ausschusses für Digitalisierung begrüßen die Modernisierung und digitale Darstellung der fortgeschriebenen Digitalisierungsstrategie des Kreises.

Erläuterungen:

Aktueller Stand der Digitalisierung der Kreisverwaltung

Die Digitalisierungsstrategie der Kreisverwaltung wurde 2018 vom Kreistag beschlossen.

Seither hat sich die Verwaltung rasant weiterentwickelt. Über den Fortschritt wurde jährlich im Ausschuss für Digitalisierung berichtet und diskutiert.

Auch der Blick von außen durch die Gemeindeprüfungsanstalt bestätigt, dass die digitale Initiative im Kreis Warendorf über die rechtlichen Anforderungen hinaus gut fortgeschritten ist.

Vision und Zielsetzung

Die Digitalisierung ist wie ein Motor, der die Verwaltung stärkt. Der Mensch steht dabei im Mittelpunkt aller digitaler Lösungen.

Die digitalen Prozesse sollen nutzerfreundlich und modern gestaltet sein, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kreisverwaltung von modernen, digitalen Arbeitsplätzen profitieren und eine gute Work-Life-Balance ermöglicht wird.

Außerdem soll die Servicequalität durch zukunftsweisende digitale Technologien weiter verbessert werden. Bürgerinnen und Bürger sollen einen einfachen und schnellen Zugang zu den Verwaltungsleistungen haben und eine verbesserte, niedrighschwellige Kommunikation erleben. Durch die Nutzung neuester digitaler Technologien kann die Verwaltung Bürgerinnen und Bürger besser unterstützen, Verwaltungsaufgaben schneller erledigen und Ressourcen effektiver nutzen.

Rahmenbedingungen und Strategieentwicklung

Eine erfolgreiche Digitalisierung gelingt allerdings nur dann, wenn ein klarer Handlungsrahmen gesteckt und grundlegende strategische Ziele definiert sind. Dies haben Kreisverwaltung und Kreistag schon vor Jahren erkannt.

Die Digitalisierungsstrategie dient als Leitbild sowie als Fahrplan, mit dem der digitale Wandel der Verwaltung organisiert, gelenkt und aktiv vorangetrieben wird. Sie ermöglicht es, die Verwaltung proaktiv an die sich verändernden Anforderungen anzupassen. Durch Transparenz in dem Prozess zur „Verwaltung 4.0“ soll die Akzeptanz in der Mitarbeiterschaft, der Politik und der Gesellschaft gestärkt werden.

Struktur der Digitalisierungsstrategie

Die modernisierte Strategie hat sechs Handlungsfelder in den Fokus genommen.

Zusätzlich zu dieser Strategie werden jährliche „Roadmaps“ eingeführt. Diese benennen

konkrete, operative Ziele aus Projekten, die zur Erreichung der strategischen Ziele beitragen.

Das ist eine Chance, die Mehrwerte der Digitalisierung über konkrete Lösungen für den Kreis sichtbar und greifbar zu machen. Messbare Jahresziele ermöglichen es zudem auch ein Controlling der Digitalisierungsmaßnahmen.

Aktuell und online verfügbar

Digitalisierung ist ein fortwährender Prozess. Die Digitalisierungsstrategie ist online einsehbar unter <https://digitaler-kreis-warendorf.de/digitalisierungsstrategie>.

Die Neuerungen werden in der Sitzung vorgestellt.

Berichtsvorlage öffentlich

Federführendes Amt Amt für Informationstechnik und Digitalisierung	Nr. 166/2024
--	------------------------

Betreff:

Einführung eines Chatbots als neuer Kommunikationskanal zu den Bürgerinnen und Bürgern

Beratungsfolge	Termin
Ausschuss für Digitalisierung Berichterstattung: Herr Wilhelm Vagedes	04.09.2024

Zur Kenntnis.

Erläuterungen:

Die Einführung eines Chatbots ist ein weiterer Baustein, um die Servicequalität und die Erreichbarkeit der Verwaltung, insbesondere außerhalb der Bürozeiten, zu verbessern.

Der Bot kann Anfragen in verschiedenen Sprachen entgegennehmen und beantworten. Je nach Fragestellung kann er auch zu Antragsverfahren weiterleiten oder eine Verbindung zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herstellen.

Pilotbereich ist das Gesundheitswesen. Sehr wichtig ist die Integrität der Antworten. Das heißt, dass keine fehlerhaften Antworten und kein Halluzinieren erfolgt. Halluzinieren meint, dass der Bot Antworten frei erfindet, wenn er keine ausreichenden Fakten zur Beantwortung der Anfrage hat.

Derzeit befindet sich der Bot noch in der Trainingsphase.