



Ablage- und Registratursystem

STRUKTURIERT UND ZENTRAL AD ACTA GELEGT

Der vormals überwiegend regional organisierte Zoll hat seine Zuständigkeiten in einer Generalzolldirektion (GZD) zusammengeführt. Die am 1. Januar 2016 neu gegründete Generalzolldirektion ist mit knapp 7.000 Beschäftigten an über 100 Standorten eine der größten Bundesoberbehörden Deutschlands. Damit die Behörde nach der Umstellung direkt ihre Arbeit aufnehmen konnte, hat sie mit Unterstützung von Materna ein einheitliches zentrales Ablage- und Registratursystem geschaffen.

Standortübergreifende Zusammenarbeit

Der Zoll in Deutschland hat alle Hände voll zu tun. Sein Aufgabenspektrum wird längst weiter gefasst, als nur die Ein- und Ausfuhr von Waren zu überwachen. Das Bild des Zolls hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Die Tätigkeiten beim Zoll sind vielfältig und umfassen zum Beispiel die Bekämpfung der Marken- und Produktpiraterie, der Schwarzarbeit und der Geldwäsche, die Vollstreckung von Geldforderungen des Bundes sowie die Erhebung der KFZ-Steuer. Tonnenweise gefälschte Sportschuhe, geschmuggelte Zigaretten oder Produkte geschützter Arten, wie etwa Würfelspiele aus echten Krokodilzähnen, ziehen die Zöllner in ihrem abwechslungsreichen Alltag aus dem Verkehr.

Für die operative Steuerung der Zollverwaltung mit ihren insgesamt 39.000 Beschäftigten ist die Generalzolldirektion zuständig. Bis zum Ende des Jahres 2015 war der Zoll über fünf Bundesfinanzdirektionen regional strukturiert und erarbeitete in diesen Bundesfinanzdirektionen nach Fachpaketen gegliederte Inhalte jeweils bundesweit.

Mit der Zentralisierung des Zolls zum Beginn dieses Jahres wurden diese Zuständigkeiten auf der Ebene von Mittelbehörden komplett aufgehoben. Auch das Zollkriminalamt und das Bildungs- und Wissenschaftszentrum der Bundesfinanzverwaltung wurden in die General-

zolldirektion integriert. Mehr als 100 Standorte in ganz Deutschland standen vor der Aufgabe, zum Stichtag bundesweit über alle Standorte miteinander zu arbeiten. Dazu brauchte es eine einheitliche Grundlage. Dr. Frank Estler war Mitglied des hierfür eingerichteten umfangreichen Projektes. Er erhielt den Auftrag, die Arbeitsfähigkeit der Generalzolldirektion im Bereich IT sicherzustellen. „Anfangs haben wir uns im Projektteam gefragt, wie ein standortübergreifendes Arbeiten in einer so großen Behörde mit so vielen dislozierten Standorten überhaupt realisiert werden kann“, erinnert er sich. „Daraus haben wir den Gedanken entwickelt, eine gemeinsame technische Plattform als Basis einzuführen.“

Mit der Unterstützung von Materna führte die GZD das neue Ablage- und Registratursystem mit dem Namen Zoll Desk ein. Das System basiert auf dem eAkte-Basispaket von Materna. Als wesentlicher Baustein trägt es dazu bei, die Zusammenarbeit in der neuen Struktur zu vereinfachen. Einheitliche Bearbeitungsprozesse waren in den einzelnen Standorten noch nicht etabliert. Um zu einem einheitlichen Ergebnis zu gelangen, mussten an Standorten, an denen es bisher nur Papierakten gab, zusätzlich elektronische Akten eingeführt werden. Wo bereits andere elektronische Ablagen verfügbar waren, mussten die elektronischen Dokumente migriert werden. Mitarbeiter sollten auch nach der Zusammenlegung noch Zugriff auf ihre alten Akten erhalten.

3-in-1-System

Der Zoll Desk bietet drei verschiedene Oberflächen für die unterschiedlichen Nutzergruppen an. Die wichtigste ist eine in Microsoft Office integrierte Oberfläche, über die Sachbearbeiter Akten, Vorgänge und Dokumente nach einem Aktenplan verwalten und recherchieren können. E-Mails, Tabellen oder Foliensätze aus den Office-Programmen lassen sich durch die starke Integration leicht per Drag & Drop den Akten und Vorgängen hinzufügen. Über eine Maske gibt der Sachbearbeiter ein paar zusätzliche Metadaten ein, um das Dokument eindeutig zuzuordnen. „Dieses Vorgehen erleichtert die Verwaltungsarbeit ungemein, weil besonders innerhalb der Verwaltung inzwischen sehr viele Schritte über E-Mails erfolgen“, erläutert IT-Projektleiter Dr. Estler. „Die starke Office-Integration war einer der Gründe, warum wir uns für das Materna-Produkt entschieden haben.“

Darüber hinaus gibt es eine webbasierte Oberfläche auf SharePoint-Basis mit weiteren speziellen Funktionen für Registratoren. Der Registrator kann Akten direkt suchen sowie Dokumente einfach einer Akte zufügen oder aus einer Akte herausnehmen und an den Sachbearbeiter weiterleiten. Vor der Strukturreform der Generalzolldirektion hatte jede Behörde ihren eigenen Weg, mit Vorgängen umzugehen, denn ein bundesweit einheitliches System für die strukturierte Aktenablage gab es nicht. Eingehende Dokumente werden nun in einem strukturierten elektronischen Arbeitsablauf über die Registratur erfasst, abgelegt und dem Sachbearbeiter zur Verfügung gestellt. Eine wichtige Ergänzung sind die integrierten Wiedervorlagekalender. Damit der Registrator einem Sachbearbeiter eine bestimmte Akte zu einem gewünschten Zeitpunkt noch einmal vorlegen kann, benötigt er für seine Arbeit ein Erinnerungssystem. Was in der Papierwelt der Tischkalender war, musste nun in ein elektronisches Pendant überführt werden.

In einem der nächsten Schritte werden die Funktionen der Registrator-Oberfläche inklusive Wiedervorlagekalender in die Office-Oberfläche übernommen. Damit wird zum einen dem Wunsch der Registratoren, auch mit der Office-Ergänzung arbeiten zu können, nachgekommen und zum anderen kann so die Barrierefreiheit der Registrator-Oberfläche umgesetzt werden.

Der Teil der Mitarbeiter, der vorher organisatorisch dem Bundesfinanzministerium angehörte, hat dort bereits mit elektronischen Akten gearbeitet. Diese Akten, die noch im DOMEA-System lagen, müssen weiterhin für die Mitarbeiter der Generalzolldirektion verfügbar sein. Deshalb beinhaltet die dritte Oberfläche ein separates Informationssystem für die migrierten Altakten. Über das ebenfalls SharePoint-basierte Lesesystem lassen sich die alten Vorgänge und Dokumente problemlos wiederfinden. „Wir haben die beiden Systeme zwar ähnlich strukturiert, aber nicht eng miteinander verzahnt“,

erklärt Materna-Projektleiter Andreas Schulz-Dieterich. „In den Altakten können die Mitarbeiter wie in einem Archiv recherchieren. Aber sobald sie eine alte Akte wieder bearbeiten möchten, muss sie in den Zoll Desk importiert werden.“

Schnelle Eingewöhnung

Bei der Einführung des neuen Ablage- und Registratursystems hat die Generalzolldirektion die Belange aller Mitarbeiter durch ein mehrstufiges Testverfahren weitgehend berücksichtigt. In diesen Prozess wurden auch der Personalrat, die Schwerbehindertenvertretung und die Gleichstellungsbeauftragte eingebunden. „Für die Zugänglichkeit der Office-Oberfläche haben wir die zweithöchste Stufe gemäß der Barrierefreien Informationstechnik-Verordnung erreicht“, fasst Dr. Estler das Ergebnis zusammen. Das bedeutet, dass zum Beispiel auch ein sehbehinderter Zollbediensteter über Screenreader und weitere akustische Hilfestellungen gut mit dem System arbeiten kann.

Für die schnelle Einführung und Verbreitung der neuen Anwendung in der Behörde veranstalteten die Projektverantwortlichen Schulungen, zu denen Multiplikatoren eingeladen waren. Dadurch, dass die Nutzer das tägliche Arbeiten mit Office gewohnt waren, war der Einarbeitungs- und Schulungsaufwand für diesen Personenkreis gering. Auch die Mitarbeiter, die vorher nur mit Papierakten gearbeitet hatten, konnten sehr leicht in das elektronische System einsteigen, ohne umfangreiche Schulungen absolvieren zu müssen.

Herausforderung Großprojekt

Aktuell arbeitet die neue Bundesoberbehörde noch mit elektronischen und Papierakten. Die Papierakte ist im Moment noch die führende Akte. Doch das soll sich spätestens im Jahr 2020 ändern, wenn es die gesetzliche Pflicht zur Einführung einer elektronischen Akte gibt. „Darauf sind wir bestens vorbereitet“, erläutert Dr. Estler. „Wir haben die Basis für eine noch unbekannte Lösung geschaffen. Dabei hatten wir stets im Blick, dass der Zoll Desk so entwickelt wird, dass die Migration in ein neues System problemlos möglich sein wird.“ Die eingeführte Lösung wird jedoch noch weiterentwickelt. Mit dem nächsten Release soll es weitere technische und fachliche Verbesserungen sowie eine noch höhere Barrierefreiheit geben. „Damit der Zoll Desk zukunftsfähig bleibt, möchten wir langfristig auch eine elektronische Vorgangsbearbeitung mit dem Zoll Desk verzahnen und gegebenenfalls die Archivierung von Dokumenten angehen“, erzählt der IT-Projektleiter.

Für das gesamte Projekt hatte der Zoll nur knapp ein Jahr Zeit. Allein die Koordination der Projektbeteiligten und die klare Aufgabenverteilung waren ein schwieriges Unterfangen. „Durch den hohen Zeitdruck, die vielen Abhängigkeiten und die umfassenden Kommunikationsstrukturen war die Etablierung des Zoll Desks ein sehr anstrengendes und herausforderndes Projekt“, resümiert Dr. Estler. „Doch die Zusammenarbeit mit Materna hat vorbildlich funktioniert. Ich bin sehr zufrieden, dass wir das Projekt in der Qualität und in der kurzen Zeit umsetzen konnten. Dadurch haben wir einen Standard in der Zollverwaltung gesetzt.“

Fazit

Nach Beschluss der Strukturreform mussten für die rund 7.000 bundesweit eingesetzten Mitarbeiter innerhalb kürzester Zeit organisatorisch und technisch einheitliche Voraussetzungen geschaffen werden. Mit einem modernen Dokumentenmanagement-System hat die Generalzolldirektion bestehende Strukturen verschlankt, die Organisationsabläufe innerhalb der Zollverwaltung effizienter gestaltet und die örtlichen Dienststellen der Zollverwaltung gestärkt. Sie können nun Entscheidungen wesentlich schneller fällen. Hiervon profitieren die eigenen Mitarbeiter der Zollverwaltung ebenso wie Wirtschaft, Bürger und andere Verwaltungen. ●

Heike Abels

Über die Generalzolldirektion

Die Generalzolldirektion (GZD) ist eine Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Finanzen (BMF). Sie erfüllt Aufgaben, die zuvor auf das BMF, die Bundesfinanzdirektionen und das Zollkriminalamt als Mittelbehörden sowie das Bildungs- und Wissenschaftszentrum der Bundesfinanzverwaltung (BWZ) verteilt waren. Gemeinsam mit ihren bundesweit 43 Hauptzollämtern und nachgeordneten Zollämtern sowie acht Zollfahndungsämtern sorgt die Generalzolldirektion für noch mehr Service und Sicherheit für Bürger und Wirtschaft vor Ort. Der GZD gehören bundesweit rund 7.000 Beschäftigte an. Hauptsitz der Generalzolldirektion ist Bonn. Daneben unterhält sie weitere Dienstsitze an einer Vielzahl von Standorten im Bundesgebiet, darunter in Hamburg, Potsdam, Köln, Neustadt a.d.W., Nürnberg und Münster.

VORTEILE

- Standortübergreifende Zusammenarbeit über ein strukturiertes Ablage- und Registratursystem
- Vereinheitlichte Abläufe in allen Dienststellen
- Zentrale Eingangsbearbeitung in der Registratur
- Strukturierte Aktenablage nach Aktenplan
- Schlanke und schnelle Bearbeitungsprozesse und -abläufe