

IMAS, das Amt für Soziale Angelegenheiten der spanischen Autonome-region Murcia, setzt in der Aktenverwaltung auf ein modernes Dokumenten-management-System und stellt dadurch sicher, dass Hilfen auch tatsächlich da landen, wo sie gebraucht werden.



IMAS instituto murciano de acción social

Antonio Sola Roca, Leiter IT-Koordination, IMAS (Amt für Soziale Angelegenheiten der Autonomen Region Murcia - Instituto Murciano de Acción Social), Murcia,

sorgt durch schnellen Dokumentenzugriff für mehr Transparenz und Gerechtigkeit:

„DocuWare übernimmt Ablage und Suche automatisch für uns. Die stetige Verfügbarkeit wichtiger Informationen hilft unserer Behörde dabei, öffentliche Gelder gerecht und effizient zu verteilen – eine wichtige Voraussetzung für Funktion und langfristige Akzeptanz sozialer Leistungen.“



- Land:** Spanien
- Branche:** Öffentliche Verwaltung
- Plattform:** On-Premises
- Abteilung:** Gesamte Behörde
- Integration:** Auf Oracle-basierende IT-Systeme der Region Murcia

Als Amt für Soziales ist IMAS für viele bedürftige Menschen in der spanischen Region Murcia erster Ansprechpartner. Die Verantwortlichkeit erstreckt sich über eine Vielzahl von Leistungen, wie etwa die Sozialhilfe, die Verwaltung von Betreuungseinrichtungen oder die Zuteilung von Pflegediensten. Ein Dokumentenmanagement-System (DMS) garantiert die sichere Verwaltung vertraulicher Akten und gewährt einen schnellen Zugriff.

Früher basierte das gesamte Behördensystem auf Papier. Von Bürgern eingereichte Anträge wurden von der Registerstelle in Akten sortiert, an IMAS weitergeleitet und dort um weitere Dokumente ergänzt – im Falle von Sozialhilfeanträgen etwa um Bedürftigkeitsnachweise. Anschließend wanderten die Unterlagen in meterlange Regalwände, welche die kompletten Bürowände bedeckten. Mit über drei Millionen Dokumenten pro Jahr kam das händische System jedoch an seine Grenzen: Oft waren einzelne Belege falsch abgeheftet oder zuvor von Kollegen entnommen und noch nicht zurückgelegt. Ebenso war die Einbindung externer Institutionen schwierig, etwa wenn Rathäuser oder Sachverständige Zugriff für die Beurteilung von Anträgen benötigten. Folge waren langatmige Bearbeitungszeiten und Ineffizienzen bei der Verteilung sozialer Leistungen. Entsprechend

machte sich die Behörde auf die Suche nach einer digitalen Dokumentenverwaltung. Wichtigste Auswahlkriterien waren Zuverlässigkeit und Sicherheit, da es bei den verwalteten Unterlagen um vertrauliche Inhalte geht, etwa um Informationen zum Gesundheitszustand oder zur finanziellen Situation des Antragstellers. Verschiedene DMS-Anbieter und Open-Source-Lösungen wurden unter die Lupe genommen und auf Sicherheit des Archivsystems sowie Nachverfolgbarkeit von Zugriffen getestet. DocuWare erreichte die höchste Punktzahl und wurde im Folgenden schrittweise in der gesamten Behörde eingeführt.

29 Millionen Dokumente digital verwaltet

Aufgrund der zeitgleichen Digitalisierung des Registersystems arbeitet DocuWare heute Hand in Hand mit anderen behördlichen IT-Lösungen. Die von Bürgern eingereichten Dokumente werden gleich in der Registerstelle gescannt. Das Behördensystem leitet anschließend die digitalisierten Anträge für den Bereich Soziales an IMAS weiter, wo sie DocuWare anhand der Registerdaten automatisch indexiert und archiviert. In einzelnen Fällen erhält die Behörde Unterlagen auch direkt per E-Mail, etwa Berichte von Sachverständigen oder medizinischen Laboren. DocuWare überwacht hierfür die elektronischen Posteingänge und überführt

„Mit DocuWare ist es sehr einfach, datenschutzrechtliche Verordnungen einzuhalten – für IMAS besonders wichtig, da wir mit hochsensiblen Dokumenten arbeiten.“

„Wurde früher eine Akte nicht gefunden, wurde als erstes gefragt, welcher Kollege sonst noch an diesem Fall arbeitet und ob die Akte auf seinem Schreibtisch liegt. Dank digitalem DMS haben heute mehrere Bearbeiter Zugriff auf dieselbe Akte, können also Unterlagen gleichzeitig sichten und bearbeiten.“

„Dank einer präzisen Informationsversorgung können wir heute schnell feststellen, ob ein Bürger wirklich Anrecht auf soziale Leistungen hat. Dadurch wird das System gerechter; potenzielle Betrugsfälle sind schnell identifiziert.“

relevante Dokumente ins digitale Archiv. Dort stehen sie anschließend allen berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung – dank vollständiger Integration sogar per Knopfdruck aus dem behördlichen Verwaltungssystem heraus. Etwa 350 Mitarbeiter arbeiten heute mit dem digitalen Dokumenten-Pool, der Mitte 2021 bereits 29 Millionen Dokumente umfasste. Zusätzlich werden externe Stellen unter Einhaltung aller Datenschutzbestimmungen eingebunden. Dazu wird ein temporärer Zugang auf bestimmte Dokumente generiert und in Form eines URL-Links dem externen Bearbeiter übermittelt. Er kann anschließend innerhalb der eigenen Berechtigungen online auf die Unterlagen zugreifen.

Mehr Transparenz für ein Mehr an Gerechtigkeit

Die Vorteile der Digitalisierung liegen auf der Hand: Dank der automatischen Archivierung und Bereitstellung sämtlicher Unterlagen auf Knopfdruck verschwenden Mitarbeiter heute keine Zeit mehr für Aktenablage und -suche. Ebenso können mehrere Anwender oder sogar externe

Bearbeiter gleichzeitig und unter vollständiger Einhaltung des Datenschutzes an derselben Akte arbeiten. Durch den Fokus auf das Wesentliche konnte IMAS die eigenen Bearbeitungszeiten drastisch reduzieren, was vor allem den Bürgern der autonomen Region zugutekommt. Darüber hinaus hilft die gewonnene Transparenz dabei, öffentliche Gelder gerechter und effizienter zu verwalten. Ob eine Sozialleistung gewährt wird oder nicht, kann heute durch DocuWare auf Basis echter Informationen beantwortet werden – und diese stehen dank schnellem Dokumentenzugriff auf Knopfdruck zur Verfügung.



Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)