Stadt Plauen 16.02.2022
Geschäftsbereich I
FG Informationstechnik

Stellungnahme zum Antrag der FDP-Fraktion (Reg.Nr. 248-22) zur Verwaltungsvorlage „Änderung der Geschäftskreise der Bürgermeister", Drucksachen Nr.: 0546/2022

„Der Oberbürgermeister und/oder der Leiter des Fachgebietes Informationstechnik werden um nochmalige nähere Erläuterung zur Ansiedlung der mit dem Thema IT befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in verschiedenen Geschäftsbereichen gebeten.

Begründung
In der FDP-Fraktion bestehen weiterhin Unklarheiten zur Ansiedlung der mit dem Thema IT befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unterschiedlichen Geschäftsbereichen bis hin zum Eigenbetrieb Gebäude- und Anlagenverwaltung."

Das FG Informationstechnik beantwortet die obige Anfrage wie folgt:

Die IT-Organisation der Stadt Plauen und die damit befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind heute sehr breit über unterschiedliche Verwaltungsstrukturen verteilt:

a) zentrale Verwaltungs-IT
b) IT-Verantwortlichkeiten in verschiedenen städtischen Einrichtungen
c) IT-Kompetenzen in unterschiedlichen internen Organisationseinheiten
d) IT-Benutzersupport durch Anwenderbetreuer verteilt über die gesamte Verwaltung

1. Istzustand IT-Organisation / IT-Verantwortlichkeiten

a)
Die zentrale Verwaltungs-IT (Fachgebiet Informationstechnik) verantwortet neben der Betreuung des gesamten eGovernment-Umfeldes, welches die zielgerichtete und wirksame Unterstützung der Verwaltung bei der Erfüllung ihrer Aufgaben durch Prozessoptimierungen und Einführung von Fachanwendungen sowie die Schaffung von digitalen Angeboten für Bürgerschaft (OZG) beinhaltet, den Betrieb der gesamten IT-Infrastrukturen (Rechenzentrum, Netzwerke, Clients, etc.) und stellt eine Vielzahl von Diensten (EMail, Security, Server, Storage, Telefonie, mobile Technik u.a.) für den Großteil der städtischen Einrichtungen zur Verfügung.
Die Selbstständigkeiten einiger kommunaler Einrichtungen u.a. mit eigenen Budgets für IT und eigener Entscheidungskompetenz führt zu einer nicht immer transparenten Abgrenzung von IT-Verantwortlichkeiten und erschweren heute gemeinsame Vorgehensweisen.

b)
Weitere IT-Verantwortlichkeiten sind heute in ganz unterschiedlichen Varianten über städtische Einrichtungen verteilt. In einigen Einrichtungen besteht bezüglich der IT komplette Eigenständigkeit (z.B. Bäder Plauen GmbH). In anderen Fällen werden einige Dienste der zentralen Verwaltungs-IT genutzt, selbständig Beschaffungen durchgeführt oder Anwendungslösungen eingeführt. (z.B. Bibliothek, Eigenbetriebe).
Der verteilte IT-Betrieb, unterschiedliche (unklare) Verantwortlichkeiten, eigenständige Finanzierungsmodelle, fehlende zentrale Entscheidungskompetenzen und viele Redundanzen führen zu hohen Kosten und behindern eine agile Weiterentwicklung von IT-Strukturen.

c)
Neben der zentralen Verwaltungs-IT sind auch andere Bereiche der Verwaltung mit IT oder IT-nahen Prozessen befasst. So entstand mit der rasant fortschreitenden Digitalisierung ein neues

Aufgabengebiet („Digitalisierungskoordinator“) für die Koordination dieser künftigen Schwerpunktthemen (Smart City), welches aktuell aber sehr stark mit dem digitalen Ausbau der Schulen befasst ist. Einige IT-nahe Prozesse wie Drucktechnik sind aus historischen Gründen noch in anderen Service-Bereichen zugeordnet.
Trotz einer sehr guten Kommunikation und Zusammenarbeit in diesen verteilten Aufgabengebieten (z.B. Hardware-Rahmenvertrag für die gesamte Stadt Plauen) sind Verbesserungen / Optimierungen und eine Vielzahl von Synergien möglich.

d)
In einigen Bereichen der Verwaltung und Eigenbetriebe existiert ein Netz von sogenannten Anwenderbetreuern, welche an der Schnittstelle zwischen IT und Nutzern agieren.
Die Anwenderbetreuer unterstützen die einzelnen Fachabteilungen durch koordinierende Tätigkeit zum IT-Einsatz, als erste und schnelle Ansprechpartner bei einfachen Fragen und Störungen sowie als Partner gegenüber der zentralen IT-Abteilung.
Anwenderbetreuer sind organisatorisch den Fachabteilungen zugeordnet.
Anwenderbetreuer sind zur Unterstützung der Mitarbeiter bei der Nutzung komplexer
Fachanwendungen notwendig. Hohes Fachwissen, Nähe zu den Anwendern und eine Affinität zur IT erhöhen die Effizienz beim Einsatz moderner, sehr spezifischer und Prozess-naher IT-Lösungen.
Für eine Vielzahl allgemeiner IT-Probleme führen jedoch fehlendes Detailwissen, unklare Schnittstellen und aufwändige Integration zur zentralen Verwaltungs-IT sowie Mehrfachaufwände zu einer geringen Effizienz für die angedachten Aufgaben.

2. Reorganisation – Plauen IT

Für eine langfristige Weiterentwicklung der gesamten IT mit überschaubaren Kosten sind die heutigen Strukturen ungeeignet.

Eine Lösung besteht in der Zusammenführung und Zentralisierung verteilter Strukturen und im langfristigen Aufbau eines Plauener IT-Kompetenzzentrums, in welchem die gesamte IT-Verantwortlichkeit für sämtliche kommunale Plauener Einrichtungen gebündelt wird.

Damit ergeben sich wesentliche allgemeine Vorteile:

- Zuständigkeiten sind klarer definiert
- kommunale Rahmenverträge möglich
- verbesserte Kommunikation und einfaches Reporting zu Entscheidungsträgern in Verwaltung und Politik
- IT sendet seltener widersprüchliche Signale
- moderne Strategie möglich
- Gesamtplanung und einfaches Kennzahlensystem sind machbar
- digitale Transformation und neue Trends sind besser steuerbar
- Optimierung personeller Ressourcen
- abgestimmte und kontrollierte Führung von Lieferanten und Partnern
- schrittweise Senkung von Betriebskosten durch Vereinheitlichung, Standardisierung und Vereinfachung mit Skalen- und Synergieeffekten

Auch technologisch ist mit Verbesserungen und wirtschaftlichen Auswirkungen (Senkung der relativen Kosten) zu rechnen:

- Vermeidung von „Schatten-IT“
- Vermeidung redundanter Insellösungen und sonstigem Wildwuchs
- Bündelung von IT-Anforderungen
- leichtere Beschaffung sowie Wartung und Systempflege
- Fachaufsicht über IT-Dienstleister und Partner ist gegeben
- einheitliche Sicherheitsstandards
- harmonisierte IT-Prozesse (Backup, Krisenmanagement, …)
- hohe Ausfallsicherheit durch genormte System- und Betriebsstandards
- einheitliche Datenverwaltung / Konsistenz der Stammdaten

- Entfall paralleler Projekte für Infrastrukturen (z.B. Kommunikationstechnik)
- gemeinsame Admin- und Verwaltungslösungen
- lastabhängige Verteilung von Kapazitäten (Hardware, Personal)
- zentrale Informationsquellen (Wiki, Dokumentationen, Wissensdatenbanken)
- zentrale Asset- und Anlagen-Verwaltung für IT-Objekte
- Sicherstellung eines hochwertigen Service

Zentralisierung ist eine notwendige Zielstellung für eine langfristige dynamische digitale Weiterentwicklung mit überschaubaren Kosten.

Erste Maßnahmen dazu werden bereits umgesetzt oder sind Bestandteil der Verwaltungsvorlage zur Änderung der Geschäftskreise.

3. Maßnahmen

a) und b)
In einem ersten Schritt werden die unterschiedlichen verwaltungsintern verteilten Verantwortlichkeiten für IT oder IT-nahe Prozesse (Print-Services) im Rahmen der geplanten Änderung von Geschäftskreisen organisatorisch zusammengeführt.

Für die zentrale IT ergibt sich damit folgende neue Struktur:
- IT-Betrieb
- eGovernment/Verfahrensanwendungen
- Digitalisierung
- Support.

Die zentrale IT wird als Teilbereich im zukünftigen Fachbereich Personal- und Hauptverwaltung angesiedelt. Die Zuordnung zum Bereich des Oberbürgermeisters stärkt deren Bedeutung und Wirksamkeit.

In einem nächsten Schritt ist die künftige Zusammenarbeit mit Eigenbetrieben und weiteren städtischen Einrichtungen zu bewerten und neu aufzustellen. Die zentrale IT sollte als Technologierträger, Berater aber auch Dienstleister gegenüber diesen Einrichtungen tätig werden.
Die gemeinsame Nutzung von Infrastrukturen (Rechenzentrum, Sicherheitsstandards, Beschaffungen etc.) sind dazu in Planung und werden bereits mit ersten kommunalen Partnern diskutiert.

c)
Mit der Neustrukturierung des gesamten IT-Supports und des heutigen Systems der Anwenderbetreuer wurde begonnen.

Der IT-Support wird als Teilbereich des FG IT künftig allen kommunalen Einrichtungen als zentraler Ansprechpartner für IT-Störungen und -Anfragen zur Verfügung stehen.
Mit einem neuen Ticketsystem, einer schnellen Erreichbarkeit über die gesamte Arbeitszeit sowie gut ausgebildeten Support-Mitarbeitern ist eine deutliche Qualitätsverbesserung der bestehenden Support-Prozesse erreichbar.

Die verbleibenden Anwenderbetreuer werden damit entlastet und sind in einer neuen Rolle ausschließlich als Keyuser und Ansprechpartner für Fachanwendungen und Bereichs-interne Prozesse tätig.

Zusätzlich führen die neuen Support-Abläufe zu einer personellen Entlastung von Administratoren. Freie Kapazitäten stehen damit für die künftige rasante Digitalisierung und Maßnahmen im Zusammenhang mit der kommunalen IT-Zentralisierung zur Verfügung.
Die vorgestellte Neustrukturierung und die davon abgeleiteten Maßnahmen sind ein wesentlicher Bestandteil der IT-Strategie der Stadt Plauen.

Stefan Wolf, Fachgebietsleiter Informationstechnik
16.02.2022