

FDP-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2023/0585**

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **IT**

Vollständige Umsetzung einer zentralen städtischen IT-Zuständigkeitsstelle

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	27.06.2023	36	x	

Vorbemerkung:

Die vollständige Zentralisierung des IT-Service- und Supportmanagements ist strategisches Ziel der Stadtverwaltung Karlsruhe. Die künftige Rollenverteilung sowie das Vorgehen sind in der aktuell gültigen Digitalstrategie beschrieben (Teil C; S. 30 ff.). Die Digitalstrategie wurde in einem partizipativen Prozess erarbeitet und findet breiten Konsens innerhalb der Verwaltung.

In den Dienststellen gab es bislang eine so genannte IuK-Koordination, diese Rolle wird nun sukzessive aufgelöst, da sie häufig mehrere Aufgabenbereiche beinhaltet hat (Endgerätesupport, Userfragen, Beschaffungen, Fachanwendungsadministration) und häufig auch in Teilzeit, neben einer fachamtsspezifischen Sachbearbeitungsfunktion „nebenher“ ausgeführt wurde. Dies lässt eine dringend notwendige Spezialisierung nicht zu und wird daher abgelöst.

Die Neuordnung der städtischen IT hatte bereits vor der Amtsgründung begonnen und umfasst seither insbesondere folgende Aktivitäten:

- Einführung einer zentralen IT-Beschaffung
- Ablösung dezentraler Servereinheiten (zuletzt der SJB, aktuell des LA) und Konzentration der Technik in zwei redundanten, städtischen Rechenzentren
- Einführung eines zentralen IT-Service Desk (Hotline 1717)
- Einführung eines professionellen, zentralen IT-Projektmanagements inkl. IT-Beirat
- Einführung eines zentralen Informationssicherheitsmanagements
- Amtsgründung
- Zentralisierung der Administration des SAP-Finanzwesens
- Integration der E-Akte Administration in das Amt (inkl. Workflows, Ratsinfosystem)

Die Ablösung und Überführung der bisherigen Funktionen in ein neues Rollenmodell erfolgt jeweils in enger Absprache zwischen dem Fachamt, der IT und dem POA. Folgende Dienststellen wurden dabei bislang neu geordnet:

Personal- und Organisationsamt, Hauptamt inkl. Bürgermeisteramt, Stadtkämmerei, Ortsverwaltungen inkl. Stadtamt Durlach, Amt für Stadtentwicklung und Statistik, Bäderbetriebe, Marktamt, Presse- und Informationsamt, Schul- und Sportamt (Schulsupport im Verwaltungsnetz und Amt), Zentraler Juristischer Dienst, Zoo, Friedhofs- und Bestattungsamt, Wirtschaftsförderung, Amt für Hochbau und Gebäudewirtschaft, Forstamt, Hauptamt (Multifunktionsgeräte), Amt für Abfallwirtschaft (nun TSK).

Für die Zentralisierung dieser Dienststellen wurde ursprünglich die Schaffung von vier weiteren Stellen im zentralen IT-Support vorgesehen. Zwei dieser Stellen konnten aufgrund der Haushaltslage nicht realisiert werden.

Es ist zu berücksichtigen, dass parallel zur Zentralisierung auch die Digitalisierung der Verwaltung stark zugenommen hat. Die Einführung und Ausbreitung der eAkte, die eRechnung und die Einführung von Videokonferenzen und Home-Office sind nur einige Beispiele dafür, dass sowohl die Komplexität als auch die Anzahl an Anwendenden stark ansteigen. Zudem nimmt die Bedrohung durch Cyberangriffe kontinuierlich zu.

In den (ca.) drei Jahren der Pandemie war eine weitere Neuorganisation kaum durchführbar, da alle Ressourcen in der IT und auch in den Fachämtern dazu gebraucht wurden, den laufenden Betrieb aufrecht zu erhalten.

In allen Ämtern, die nun noch nicht zentralisiert sind, herrscht eine enge personelle Verknüpfung zwischen IuK-Koordination und Fachanwendungsadministration. Diese gilt es nun, auf der Grundlage der Digitalstrategie, neu zu ordnen. Vorbereitende Gespräche hierzu wurden bereits geführt. Details dazu siehe unter 2.

Die Einschätzung, dass in der Vergangenheit ausreichend Personalstellen geschaffen wurden, ist nicht zutreffend. Im interkommunalen Vergleich ist das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung unterbesetzt.

Auch die Bezeichnung der „hohen Summen“, die bislang investiert wurden, ist nicht nachvollziehbar. Auf die Preisentwicklung bei Lizenzen und Hardware hat die Stadt nur wenig Einfluss. Lediglich die Transparenz nimmt durch die Zentralisierung zu, da nun die Kosten an einer Stelle anfallen. Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung unterliegt - wie jedes andere Amt - der Haushaltssicherung und liefert hier auch regelmäßig seinen Beitrag.

Zur Beantwortung der Fragen im Einzelnen:

1. 1. Wie viele einzelne Ämter und Dienststellen besitzen eine eigene IT mit dazugehörigem Service etc.?

In **11** Ämtern gibt es bislang noch dezentrale Stellenanteile in der IT. Diese sind nicht alle der IuK-Koordination oder dem IT-Servicemanagement zuzuordnen. Es besteht überwiegend die oben genannte Verflechtung mit der Sachbearbeitung im Amt sowie der Fachanwendungsadministration.

2. Wie viele Personalstellen bestehen in anderen IT-Serviceabteilungen neben dem zentralen IT-Servicemanagement?

- In der **Branddirektion** stehen 3 VZW rund um die Uhr und auch an Wochenende für den Support der dortigen Anwendungen und Systeme zur Verfügung; eine Umorganisation ist nicht vorgesehen.
- Beim **Bauordnungsamt** gibt es 0,5 VZW (derzeit unbesetzt); aus Sicht der IT steht einer schnellstmöglichen Zentralisierung nichts im Wege.
- Im **Gartenbauamt** gibt es 2 VZW, die im Servicemanagement und der Fachanwendungsadministration (Grünflächeninformationssystem) zugeordnet sind.
- Im **Kulturamt** sind 2,5 VZW im Organisationsstellenplan für den Support und die Betreuung der Anwendungen in den Bibliotheken und im Amt ausgewiesen.
- Im **Liegenschaftsamt** (3 VZW) wird aktuell der Serverbetrieb zentralisiert; eine weitere Neuordnung des dortigen Personals ist aktuell nicht vorgesehen.

- Im **Ordnungsamt** betreuen 3 VZW das Amt und insbesondere den Schalterbetrieb. Gespräche zu möglicher Zentralisierung finden bereits statt.
- Die **Sozial- und Jugendbehörde** verfügt über 3 VZW. Dies ist deutlich zu wenig Personal. Eine Zentralisierung zum aktuellen Zeitpunkt würde die oben beschriebene Problematik im Amt für Informationstechnik und Digitalisierung weiter verschärfen.
- Beim **Tiefbauamt** stehen 3 VZW für den Support zur Verfügung, die zudem noch das **Stadtplanungsamt** und das **Rechnungsprüfungsamt** unterstützen. Gespräche zu möglicher Zentralisierung finden bereits statt.
- Im **Amt für Umwelt und Arbeitsschutz** gibt es noch 0,5 VZW. Hier wurde bereits vereinbart, dass ein Teil dieser VZW künftig (nach Ausscheiden des Stelleninhabers) an IT übergehen und ein Teil bei UA verbleibt (für die WIBAS-Administration).

3. Weshalb besteht bisher keine einheitliche zentrale IT-Serviceabteilung für alle Ämter und Dienststellen der Stadt Karlsruhe, wie zunächst angekündigt und geplant wurde?

Es gibt eine zentrale Abteilung IT-Service-Management beim Amt für Informationstechnik und Digitalisierung. Diese beinhaltet die bereits zentralisierten VZW, den Service Desk sowie die Administration für die mobilen Endgeräte, Outlook und Videokonferenzen.

Zu den noch nicht vollständig zentralisierten VZW siehe Ausführungen bei 2.

Im weiteren Vorgehen laufen aktuell die Gespräche mit OA und TBA. Hier ist es vorgesehen, noch in 2023 eine eventuelle Neuordnung zu vollziehen.