

fed. Senator/-in: S 2, Dr. Chris Müller-von Wrycz Rekowski  Federführendes Amt: Amt für Digitalisierung und IT	Beteiligt: Hauptamt	
<b>Homeoffice und mobiles Arbeiten in der Stadtverwaltung</b>		
Geplante Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
06.04.2021	Personalausschuss	Kenntnisnahme
03.03.2021	Bürgerschaft	Kenntnisnahme

**Sachverhalt:**

Die Corona-Pandemie stellt die Rostocker Stadtverwaltung, so wie praktisch jede Organisationseinheit weltweit, vor die Herausforderung, die langjährig eingeübten Arbeitsweisen zugunsten des Gesundheitsschutzes der Mitarbeiter/innen drastisch zu verändern und gleichzeitig die eigene Arbeitsfähigkeit und Leistungserbringung möglichst weitgehend aufrecht zu erhalten. Hinsichtlich der internen Arbeitsprozesse stand dabei die weitgehende Minimierung persönlicher Kontakte durch erhebliche Ausweitung von Homeoffice und digitaler Kommunikation im Vordergrund. In Bezug auf die Außenbeziehungen zu Kunden, Klienten, Unternehmen etc. bestand die Strategie darin, Verwaltungsdienstleistungen online zugänglich zu machen und die verbleibenden Besucherströme durch Terminvergaben zu entzerren.

Gleichzeitig arbeitet das Team e-Akte mit Hochdruck an der weiteren Einführung des Dokumentenmanagementsystems.

Damit ergaben sich im Bereich von Digitalisierung und IT der Stadtverwaltung kurzfristig neue Kernaufgabenstellungen, die sich wie folgt umreißen lassen:

1. Möglichkeiten der IT-Arbeitsplatzverlagerung außerhalb der Dienstgebäude ausweiten
2. neue digitale Kommunikationswege aufbauen und etablieren
3. Online-Services (insb. in Bezug auf Kernprozesse mit hohen Fallzahlen) der Verwaltung weiterentwickeln und medienbruchfrei an die internen Fachverfahren anbinden

zu 1:

Möglichkeiten zur Arbeitsplatzverlagerung vom Dienststandort wurden durch IT-Planungsänderungen und die Bereitstellung zusätzlicher Mittel für die Beschaffung und die Umrüstung von mobilen Endgeräten (insbesondere Notebooks) erreicht und vollzogen. Die Temporär aus dem Bestand der Schulen verwendeten Geräte sind seit August vollständig zurückgeführt.

So wurden neben der Umrüstung von 172 vorhandenen Laptops zusätzlich 383 neue Geräte beschafft, konfiguriert und in den mobilen Einsatz gebracht.

Zusätzlich sind zur Zeit 293 Endgeräte (i.d.R. private Endgeräte) internetbasiert für den sicheren Zugriff auf dienstliche Anwendungen eingerichtet worden.

Es ist grundsätzlich möglich, mit jedem Dienstgerät aus dem Internet zu arbeiten, sofern dieses sicherheitstechnisch freigeschaltet wurde (Zweifaktorautorisierung). Dabei gibt es keine Limitierung durch VPNs oder Netzbandbreiten.

Daneben wurde bereits im Juli die Internet-Netzanbindung der Verwaltung auf 20 Gbit/s erhöht, um dem erhöhten Kommunikationsaufkommen zu entsprechen.

Kurzfristige Arbeitsplatzverlagerungen innerhalb der Verwaltungsgebäude sind bereits seit langer Zeit grundsätzlich möglich, da jede/r Mitarbeiter/in sich an jedem Platz anmelden kann.

Bereits heute können alle Fachverfahren, die in der HRO eingesetzt werden, mit den vom Amt für Digitalisierung und IT bereitgestellten Technologien mobil genutzt werden. In Zukunft sollen alle am Arbeitsplatz zur Verfügung stehenden festen IT-Dienste (neben den Fachverfahren auch Kommunikationsdienste und Sprachkommunikation) vollständig virtualisiert werden, um an einem beliebigen Standort mit einem beliebigen Endgerät sicher PC-Arbeiten ausführen zu können. Dazu wurden 600.000 EUR für die Erweiterung des Rechenzentrums (Server), die Umstellung der Telefonanlage und für die notwendigen Virtualisierungslizenzen zur Verfügung gestellt.

zu 2:

Neben der Bereitstellung einer großen Zahl von mobilen internetbasierenden Endgeräten wurde der Aufbau von Kommunikationsplattformen in Richtung Mobilität und Internet entwickelt.

Die Stückzahl der dienstlichen Smartphones einschließlich der Groupwaredienste wurde auf 452 erhöht. Die zentrale Groupwareplattform (Mail/Kalender/Datenfreigabe) wurde allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch im Internet zur Verfügung gestellt.

Weiterhin werden Kommunikationssysteme wie der Messaging-Dienst von Micro Focus, die Kollaborationsplattform Vibe und das Dateiaustauschsystem Filr im Internet für alle Mitarbeiter/innen (unbegrenzte Lizenz) zum Informationsaustausch sicher angeboten.

Für die Gruppenarbeit wurden Videokonferenzsysteme wie GotoMeeting mit einem erweiterten Funktionsumfang (100 Lizenzen) und für Standardkonferenzen das System Pexip vom Deutschen Forschungsnetz (unbegrenzte Lizenzanzahl) eingeführt, dazu wurden bislang 182 neue externe Kameras beschafft und installiert.

Weiterhin sind die Beratungsräume auf audiovisuelle Technik für virtuelle Veranstaltungen umgerüstet worden, um hybride Beratungen, Bewerbungsgespräche etc. möglich zu machen.

Um perspektivisch weitere Erfahrungen zu sammeln und darüber hinausgehende Maßnahmen zu testen, wurde außerdem das Kämmereiamt modellhaft zu großen Teilen auf mobiles Arbeiten umgestellt. Dies betrifft z. B. das Ermöglichen des Mobilens Arbeitens mit Virtualisierungssystemen (virtuelle Desktops und Telefonie).

Parallel wurden alle Möglichkeiten des mobilen Arbeitens für das Führungspersonal und die Belegschaft im Intranet ausführlich beschrieben und vorgestellt, erweiterte Services 24 Stunden täglich bereitgestellt inkl. der internen Supporthotline -2929.

zu 3:

Die Hanse- und Universitätsstadt Rostock ist – wie alle Kommunen in Deutschland – seit geraumer Zeit darum bemüht, ihre Verwaltungsleistungen zu digitalisieren und den Bürgerinnen und Bürgern auch online anzubieten. Mit dem Onlinezugangsgesetz OZG wurden diese Anstrengungen normiert und es wurde für Bund und Länder zur Verpflichtung gemacht, alle Verwaltungsleistungen bis Ende des Jahres 2022 online anzubieten. Dies schließt auch die Kommunen, die für den Vollzug der meisten dieser Verwaltungsleistungen zuständig sind, als Teil der Länder mit ein. Die Ausweitung der Online-Services der Rostocker Stadtverwaltung ist Teil dieses laufenden Prozesses und wird mit hoher Priorität verfolgt. Das Vorgehen der öffentlichen Hand ist dabei arbeitsteilig, d.h. andernorts entwickelte IT-Lösungen werden flächendeckend ausgerollt und danach – falls nötig – auf die örtlichen rechtlichen Besonderheiten hin angepasst und an die internen Fachverfahren angebunden.

Im Zuge dessen sind inzwischen 50 Verwaltungsdienstleistungen online verfügbar und im Servicebereich der städtischen Homepage übersichtlich und leicht zugänglich dargestellt.

Hierbei haben insbesondere die im letzten Jahr bereitgestellte Verfahrenserneuerung im Stadtamt, die Bereitstellung von verfahrensgebundenen Onlinediensten (Urkunden, Meldeauskünfte incl. Bezahlverfahren, iKfz) und vor allem die Ausweitung der Onlineterminverwaltung erheblich zur Entzerrung und Steuerung des Besucherverkehrs in Zeiten der Pandemie beigetragen. Damit wurde ein geordnetes Homeoffice in Bereichen mit Kundenkontakt erst ermöglicht.

Eine Übersicht der aktuell laufenden Projekte hinsichtlich Digitalisierung ist dieser Informationsvorlage als Anlage beigefügt.

Zusammengefasst lässt sich insofern feststellen, dass die coronabedingten Handlungserfordernisse und die daraufhin vorgenommene Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen verwaltungsintern zu einer deutlichen Dynamisierung im Bereich der Digitalisierung und der Nutzung digitaler und webbasierter IT-Technologie und Kommunikation geführt haben. Für einen großen Teil der Belegschaft sind mobiles Arbeiten, die Nutzung gemeinsamer IT-Plattformen und die Teilnahme an Webkonferenzen damit binnen eines Jahres zur Normalität ihre Arbeitsalltags geworden. Im Ergebnis ist es – nicht zuletzt dank des außerordentlichen Engagements zahlreicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Querschnitts- und den Fachämtern – der Rostocker Stadtverwaltung gelungen, trotz der pandemiebedingten Einschränkungen und Herausforderungen die eigene Arbeitsfähigkeit aufrecht zu erhalten und alle für die Bürgerinnen und Bürger wesentlichen eigenen Dienstleistungen weiterhin zu erbringen.

Folgende Beschaffungsmaßnahmen wurden auszugsweise durch die Stadtverwaltung in 2020/21 durchgeführt.

Corona spezifische Beschaffung:

1. Meetingsoftware: 12.000 EUR pro/Jahr (100 Lizenzen) zzgl. Kostenlose Online-Meetingprodukte
2. Für mobiles Arbeiten beschaffte 370 Notebooks: 259.000 EUR
3. Kosten für Lizenzen VPN: 8.000 EUR (VPN = Virtual Private Network = Software für sicher Verbindung)
4. Kosten für Kameras: 24.000 EUR
5. Kosten für Virtualisierungslizenzen: 22.000 EUR

Neben der coronabedingten Beschaffung von IT-Sachmitteln erfolgte parallel auch im Rahmen laufender Ersatzbeschaffung ein Umstieg auf mobile IT-Technik:

1. 553 Notebooks: 387.000 EUR
2. 10 Virtualisierungsserver: 290.000 EUR (in Bearbeitung)
3. Virtualisierungslizenzen: 500.000 EUR (in Bearbeitung)

**Finanzielle Auswirkungen:** keine

Claus Ruhe Madsen

**Anlagen**

1	Übersicht Digitalisierungsprojekte	öffentlich
---	------------------------------------	------------

Projekt/Arbeitsauftrag	Ziele	Ergebnisse	Status
<p>P001/19 Beschaffung eines Projektmanagement-Tools für die Hanse- und Universitätsstadt Rostock</p>	<p>Erstellung einer Anforderungsanalyse für das Projektmanagement-Tool auf Grundlage der Projektmanagementmethode PRINCE2 als Vorstufe einer Produktauswahl  Identifikation von Bedarfsträgern in der Verwaltung der Hanse- und Universitätsstadt Rostock  Durchführung eines Piloten auf Basis einer entsprechenden Teststellung im Bereich der Stabstelle für Modernisierung und Digitalisierung  Einführung der beschafften Softwareprodukte in den betroffenen Bereichen bis Ende 2020  Erstellung einer Projektmanagementrichtlinie für Digitalisierungsprojekte in der Hanse- und Universitätsstadt Rostock im Einklang an die gewählte Methode und dem beschafften Tool bis Ende des beauftragten Projekts  Erstellung entsprechender Vorlagen für die Projektarbeit</p>	<p>(Entwurf) einer Projektmanagement-Richtlinie für das Amt 06 erstellt  Ein Tool zur modernen Darstellung zur modernen und interaktiven Darstellung der Richtlinie, von Leitfäden und best practices ist gemeinsam mit einem Rostocker Start-up in der Erarbeitung  Durchgeführte Verhandlungsvergabe in Eigenregie  Pilotierung in den Bereichen 73 und 06.1 gestartet, 67 beginnt in der nächsten Woche  BUGA-Vorhaben möchte das Tool ebenfalls nutzen  Smile-City ist am Tool interessiert</p>	<p>In Umsetzung</p>
<p>P002/19 Weiterentwicklung des Servicebereichs der Hanse- und Universitätsstadt Rostock  (rathaus.rostock.de)</p>	<p>Analyse des aktuellen Stands des Servicebereichs im Kontext der OZG-Umsetzung und zukünftiger Modernisierungsprojekte  Umsetzung der im IT-Konzept des Projekts „HRO@Business“ genannten und ggf. noch nicht umgesetzten Anforderungen, z. B. Integration der Lebenslagen in Bezug auf das Suchen und Finden  Analyse und Verbesserung der Dienstleistersteuerung  Prüfen der Notwendigkeit einer generellen Weiterentwicklung des Servicebereichs unter</p>	<p>Anforderungsmanagement auf Basis einer IST-Analyse des Servicebereichs  Zusammenarbeit mit dem Dienstleister auf Basis konkreter Anforderungen verbessert  Relaunch des Servicebereichs auf rathaus.rostock.de mit einer deutlichen Verbesserung der Darstellung/des Layouts sowie einer verbesserten Nutzerführung</p>	<p>Im Abschluss</p>

Projekt/Arbeitsauftrag	Ziele	Ergebnisse	Status
	Berücksichtigung allgemeiner Tendenzen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene (bspw. Projekt „Portalverbund“)		
P003/10 Einführung der Infodienste Mecklenburg-Vorpommern	<p>Verwaltungsweite Etablierung der IDMV als zentrales Werkzeug zur Pflege von Verwaltungsinformationen</p> <p>Aufbau einer Zentralredaktion in der Hanse- und Universitätsstadt Rostock</p> <p>Organisation und Etablierung von verwaltungsweiten Pflegeprozessen für Leistungsbeschreibungen und Formulare</p> <p>Verbesserung der Güte der gepflegten Informationen durch Nutzung von Standards</p> <p>Qualifizierung der mit dem Tool arbeitenden Mitarbeiter (Redakteure, Endnutzer, Administratoren etc.)</p> <p>Durchführung von Change-Maßnahmen zur Unterstützung der Einführung</p>	<p>Ist-Analyse der Informationen auf dem Servicebereich</p> <p>Organisations- und Rollenkonzepts erstellt</p> <p>Pflegeprozesse konzipiert</p> <p>Erarbeitung eines stadinternen Pflegestandards für Verwaltungsleistungen</p> <p>Einführung der IDMV im Bereich 73 durchgeführt</p> <p>Initiierte Umsetzung im Bereich der VHS, 32.4 und Wahlen</p>	In Umsetzung
P000/17 HRO@Business	<p>Konzipierung und Umsetzung eines Portals für Verwaltungsleistungen</p> <p>Abschluss der Arbeiten an den Online-Diensten</p> <p>Einführung des Fallmanagements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Anforderungsmanagement, Schulung, Anwendungsbetreuung</li> <li>o Erstellung eines Schulungskonzepts samt Schulungsunterlagen</li> </ul> <p>Entwicklung einer FMT-Fachverfahrensschnittstelle im Bereich Gewerbeanzeige</p>	<p>Freischaltung des MV-Serviceportals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Basiert grundlegenden auf den Konzepten dieses Projekts</li> </ul> <p>Online-Dienste online, werden durch BürgerInnen genutzt</p> <p>Fallmanagement wird durch den Gewerbebereich aktiv genutzt</p> <p>Schnittstelle zwischen dem FMT und dem Fachverfahren befindet sich im finalen Test</p>	In Umsetzung

Projekt/Arbeitsauftrag	Ziele	Ergebnisse	Status
<p>P006/19 Bewohnerparken / MESO-PAM</p>	<p>Die organisatorischen und prozessualen Aspekte der Zusammenarbeit der Bereiche 66.02 und 32.2 in Bezug auf die Verwaltungsleistung „Bewohnerparken“ sind insbesondere auf die Verteilung der Arbeitsaufwände (Front Office &amp; Back-Office) und Stellenumfänge analysiert und werden bei Bedarf angepasst. Die beiden Bereiche erhalten die für die Bearbeitung der Anträge ausreichenden Stellenanteile.</p> <p>Der Einsatz der vorhandenen Fachverfahren VOIS-MESO (Modul „MESO-PAM“) und VMS ist betrachtet und auf die Verwaltungsleistungen abgestimmt. Für jede Verwaltungsleistung wird das optimale Fachverfahren genutzt. Den Bürgern steht die Online-Funktionen für die Beantragung des Bewohnerparkausweises zur Verfügung. Diese werden entsprechend an den Bürger durch Marketingmaßnahmen kommuniziert, um den Nutzungsgrad des Onlinedienstes so weit wie möglich zu erhöhen. Im Bereich 66.02 wurden die Verwaltungsleistungen auf Digitalisierungspotentiale untersucht und analysiert. Digitalisierungspotentiale wurden entsprechend der Auswahl und Festlegung im Projekt umgesetzt.</p>	<p>Organisations- und Rollenkonzepts für das Bewohnerparken unter digitalen Gesichtspunkten erstellt Erstellung eines IT-Grobkonzepts zur Konzipierung und Erarbeitung von verschiedenen Digitalisierungspotentialen des Bereichs 68.1</p> <p>Verfügbare Online-Dienste für das Bewohnerparken und Ausnahmegenehmigung Parken Gewerbetreibende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Bisher keine Einführung des Online-Dienstes aufgrund von organisatorischen und technischen Hindernissen</li> </ul> <p>Digitale Umsetzung in den Ortsämtern fachlich, technisch und zeitlich abgestimmt Optimierungspotential in Bezug auf das Bewohnerparken wurden identifiziert und befinden sich in der Umsetzung</p>	<p>In Umsetzung</p>
<p>P006/20 Weiterentwicklung eGovernment-Infrastruktur</p>	<p>Technische Bereitstellung von digitalen Services/OD/Formularen auf dem MV-Serviceportal bis 31.12.2020</p>	<p>Beschaffung des gewünschten Formularmanagement-Systems Konzeption auf Landesebene inklusive</p>	<p>In Umsetzung</p>

Projekt/Arbeitsauftrag	Ziele	Ergebnisse	Status
	<p>Bereitstellung von Onlineservices für die Hanse- und Universitätsstadt Rostock (Meilensteine: 31.12.2020 und 30.06.2021)</p> <p>Abbildung von ganzheitlicheren Verwaltungsprozessen durch das MV-Serviceportal, inkl. DMS-Anbindung und Erweiterung der E-Payment-Komponenten (30.06.2021)</p> <p>Konzeption HRO-internes Formularmanagement</p>	<p>Einbindung in der MV-Serviceportal ist erfolgt</p> <p>Technische Grundlage für schnelle Roll-out von Online-Diensten gelegt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Freischaltung Online-Dienste möglich</li> <li>o Hindernis: Freigabe durch Fachbereiche</li> </ul> <p>Pilotierung E-Akten-Anbindung auf Landesebene gestartet</p> <p>Konzeption Formularmanagement in Umsetzung</p>	
<p>A006/20 Weiterentwicklung des digitalen Auftritts der Hanse- und Universitätsstadt Rostock</p>	<p>Darstellung des Servicebereichs als eigenständigeren und hervorgehobenen Bereich</p> <p>Zwei Stufen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 1. Fokus auf Online-Dienste mit moderner Darstellung (MUSS, bis 31.12.2020)</li> <li>o 2. Einbindung klassischer Verwaltungsleistungen (Formulare, Verwaltungsinformationen) (SOLL, bis 31.12.2020, MUSS bis 31.03.2021)</li> </ul> <p>Langfristig deutliche Weiterentwicklung des gesamten Webauftritts der Hanse- und Universitätsstadt Rostock</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Einbindung/Verbindung zu Smile City</li> <li>o Harmonisierung der Aktivitäten im Rahmen vom Smile City</li> <li>o Entwicklung eines Stadtportals (HRO-App/Webauftritt)</li> </ul>	<p>erste Version umgesetzt</p> <p>schrittweiser Aus- und Aufbau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o agile Entwicklung mit Nutzerzentrierung</li> <li>o Einbau von Feedback-Schleifen</li> </ul> <p>Umsetzung Marketingmaßnahmen</p>	<p>In Umsetzung</p>
<p>A005/20 Sportstätten Online / Darstellung Amt 41</p>	<p>Erstellung eines Umsetzungskonzepts Sportstätten Online</p> <p>Umsetzung der Konzeption (bis 31.12.)</p> <p>Brainstorming Darstellung des Amts/weitere</p>	<p>Vergabe für Sportstätten Online durchgeführt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Beauftragung in KW 4</li> <li>o Umsetzung agil</li> </ul>	<p>In Umsetzung</p>



Projekt/Arbeitsauftrag	Ziele	Ergebnisse	Status
	<p>Vorhaben            Aufbau der digitalen Darstellung des Ehrenamts            Erste Umsetzung der Darstellung des Amts</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Schnellstmöglicher Roll-out einer ersten Version</li> <li>o Enge Abstimmung mit der WIRO (betreibt viele Sportstätten)</li> </ul> <p>Stadtweite Abstimmung/Umsetzung für Ehrenamtsportal gestartet</p>	
<p>P007/00 Online            Bewerbermanagement</p>	<p>Einführung eines medienbruchfreien digitalen Online- Bewerbermanagements mit einer elektronischen Vorgangsbearbeitung für alle Verwaltungsbereiche inkl. Feuerwehr</p> <p>eigenen „Karrierebereich“ für externe Stellenausschreibungen und freie Ausbildungsplätze auf der Website der HRO</p>	<p>Anforderungsaufnahme aus Fachbereich            Prozesse optimiert            Fach- und Organisationskonzept            Marktsichtung führender Softwareanbieter            Vergabeverfahren durchgeführt            IT Lösung ausgewählt            Einführung der IT Lösung mit Schulungen 1. Quartal 2021            Konzept neue Karriereseite entwickelt            Marketingmaßnahmen konzipiert und geplant</p>	<p>In Umsetzung</p>
<p>P004/19 Digitales Antrags- und Genehmigungsverfahren Bau</p>	<p>Ziel der HRO ist, ein vollumfängliches digitales Bauantrags- und Baugenehmigungsverfahren zu etablieren.</p> <p>Aktueller Lösungsansatz ist die Referenzlösung „Digitaler Bauantrag“ des Landes MV (OZG Themenfeldführung Bauen und Wohnen)</p>	<p>Teilnahmebestätigung der HRO an Landesprojekt ist erfolgt            Prozesse werden optimiert            Konzept Testarbeitsplatz in Bearbeitung            Abstimmen im kommunalen Verbund (Schwerin, Landkreis MSE, NWN)            Dienstleistersteuerung            Mitwirken an der Konzepterstellung des Landesprojektes            Abstimmung und Qualitätssicherung IT-Sicherheitskonzept Teil1 und Teil2</p>	<p>In Umsetzung</p>

