

Federführung: Geschäftsleitung	Datum: 13.11.2023
--------------------------------	-------------------

Gremium	Termin	Status
Haupt- und Finanzausschuss	30.11.2023	öffentlich

**TAGESORDNUNG:**

**Digitalisierung der Stadtverwaltung Altdorf - Sachstandsbericht**

---

**Sachstand Digitalisierung bei der Stadt Altdorf b.Nürnberg**

Ausgangslage

Der Gesetzgeber wollte mit dem 2017 erlassenen Online-Zugangsgesetz die Digitalisierung in Deutschland voranbringen. Das Ziel, dass Bürgerinnen und Bürgern bis Ende 2022 alle angebotenen Verwaltungsleistungen auf allen staatlichen Ebenen auch digital nutzen können wurde aber verfehlt. Zwar werden inzwischen auf Bundes- und Landesebene viele Leistungen auch digital angeboten. Nachdem aber 80 % der Verwaltungsangebote auf kommunaler Ebene stattfinden und jede Kommune hier eigenständig tätig werden muss, gibt es hier allgemein noch Nachholbedarf.

Die digitale Transformation unserer Gesellschaft stellt die öffentliche Verwaltung vor große Herausforderungen. Diese Situation wird durch verschiedene Faktoren beeinflusst, welche sich am Beispiel folgender Schlagworte darstellen lassen:

- unterschiedliche Standards durch föderale Strukturen
- keine verbindlichen staatlichen Vorgaben
- unterschiedliche IT-Architektur in den Behörden
- eingeschränkter Datenaustausch zwischen den Behörden (teils rechtlich, teils technisch bedingt)
- eingeschränkte Nutzerfreundlichkeit und eingeschränktes Vertrauen in digitale Dienstleistungen (online-Personalausweis, Elster, Bayern-ID, BundID, etc.)
- gewünschte Parallelstrukturen analog/digital in den Verwaltungen
- vielfältige und heterogene Aufgabenfelder in den Kommunen
- oft fehlende Schnittstellen zwischen Anwendungen
- hohe Kosten für Anschaffung und Betrieb digitale Infrastruktur
- stark reguliertes Beschaffungswesen
- eingeschränkte digitale Kompetenzen und Datengrundlagen

Trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen ist die Digitalisierung der Stadtverwaltung Altdorf insgesamt auf einem vergleichsweise guten Stand. Dies kann anhand folgender

Kenndaten dargestellt werden.

## Digitale Infrastruktur innerhalb der Stadtverwaltung

Die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Digitalisierungsstrategie ist die Schaffung einer entsprechenden Infrastruktur.

Die Stadt Altdorf verfügt über eine moderne Server-Architektur, welche dem Industrie-Standard von Unternehmen vergleichbarer Größenordnung entspricht. Dieser Kernbereich besteht aus 3 Hardwareservern mit ca. 20 virtuellen Servern. Dazu kommt noch ein Server für die Datensicherung und jeweils kleinere Servereinheiten in bestimmten Außenstellen.

Alle Dienststellen sind über zeitgemäße Breitbandanschlüssen miteinander verbunden und verfügen über eine moderne IT-Ausstattung. Durch die IT-Abteilung werden u.a. ca. 110 Desktop-PCs, ca. 50 mobile PCs, ca. 70 Festnetzanschlüsse und ca. 60 Mobiltelefone betreut. Viele städtische Mitarbeiter verfügen über mobile Arbeitsplätze (Homeoffice). Diese Arbeitsplatzflexibilität wurde während der Pandemiezeit geschaffen und kann nun grundsätzlich im Rahmen der Möglichkeiten des Dienstbetriebes auch weiterhin genutzt werden.

Für die täglichen Aufgaben werden neben diversen Fachanwendungen (v.a. aus dem Portfolio der AKDB) die Produkte der Fa. Microsoft (Windows, Office) genutzt. Aktuell werden alle Arbeitsplätze auf Office365 umgestellt (bis Ende 2023 abgeschlossen). Diese Cloudanbindung erfolgt im Rahmen der geltenden Datenschutzvorschriften. Für die Stadtratsarbeit besteht ein Ratsinformationssystem zum digitalen Versand von Sitzungsunterlagen.

Für das Dokumentenmanagement ist ein Teil der städtischen Dienststellen bereits auf eine elektronische Aktenführung und Archivierung umgestellt. Der Prozess soll für die gesamte Verwaltung innerhalb der nächsten 2-3 Jahre abgeschlossen sein. Eine systematische digitale Nacherfassung aller Papierakten ist derzeit aus Kosten- und Personalkapazitätsgründen nicht geplant, kann in Einzelfällen aber sinnvoll sein.

Neben den klassischen Büroarbeitsplätzen wird der Einsatz von digitalen Werkzeugen auch in anderen Fachbereichen schrittweise ausgeweitet.

Bereits jetzt erfolgt z.B. eine digitale Erfassung und Dokumentation aller Winterdienstfahrten incl. Strecken- und Salzmengendokumentation. Ab dem kommenden Jahr wird auch die Kontrolle von Spielplätzen und Bäumen digital erfasst und dokumentiert werden. Darüber hinaus wird aktuell die Anschaffung eines Systems zur automatischen Erfassung und Dokumentation von Straßenzuständen geprüft. Hierbei kann die Kartierung automatisiert erfolgen und anschließend ein KI-gestützter Maßnahmenplan erstellt werden.

Die vorhandene Software des Stadtbauamtes für Karten und Pläne soll ebenfalls 2024 um eine mobile Komponente mit entsprechenden Endgeräten (Tablets) erweitert werden. Die ebenfalls bereits im Einsatz befindliche eigene Video-Straßendokumentation (Streetview) wird laufend aktualisiert.

Im Bereich der Kläranlage und der Pumpwerke ist eine digitale Steuerung und Überwachung bereits Standard, für die digitale Steuerung der Straßenbeleuchtung ist für kommendes Jahr ein gemeinsames Projekt mit den Stadtwerken geplant.

Im Bereich der Schulen wurde in den vergangenen Jahren massiv in Ausstattung und Verkabelung investiert. Dabei wurden u.a. mehrere hundert Geräte angeschafft (PCs und digitale Tafeln für die Klassenzimmer, Lehrerdienstgeräte, Tablets). Der Ausbau

der digitalen Infrastruktur wurde durch staatliche Fördermittel unterstützt. Parallel dazu wurde die Telefonanlage der Grundschule auf ein Cloud-System umgestellt.

Nachholbedarf gibt es grundsätzlich noch bei den Feuerwehren. Die Planungen zur Internet-Anbindung aller Ortsteilfeuerwehren und zur Modernisierung der IT im Altdorfer Feuerwehrhaus werden noch 2023 abgeschlossen, die Umsetzung und damit die Ausstattung aller Ortsteilfeuerwehren mit zeitgemäßen Internetanschlüssen und IT-Ausstattung ist für das kommende Jahr 2024 eingeplant. Ebenso fest eingeplant ist die Anschaffung einer umfassenden Verwaltungs- und Dokumentationssoftware für die Feuerwehr.

Innerhalb weniger Jahre hat sich die IT-Landschaft bei der Stadtverwaltung massiv verändert. Zur Abwicklung und Dokumentation des internen IT-Supports wurde deshalb ein Ticket-System eingeführt. Allein die Zahl der zu betreuenden Endgeräte hat sich seit 2020 mehr als verdreifacht. Auch die Anzahl und vor allem die Komplexität der eingesetzten Fachanwendung nimmt laufend zu.

Die dadurch erforderliche IT-Administration erfordert den Einsatz von hochqualifiziertem Fachpersonal. Der Stellenbedarf korreliert hier mit der Anschaffung von neuer Hard- und Software. Derzeit sind in der IT-Abteilung 3 Mitarbeiter beschäftigt (2 VZ, 1 TZ). Daneben werden einzelne Aufgaben und Projekte an externe Dienstleister vergeben. Die Betreuung der IT-Landschaft an den Schulen wurde ab dem laufenden Schuljahr komplett an einen externen Dienstleister vergeben.

Auf die Ergebnisse der Untersuchung der Fa. ARW interactive GmbH zur städtischen IT-Struktur wird verwiesen (separater TOP).

### Digitale Angebote für Bürgerinnen und Bürger

Die Umstellung von Arbeitsprozessen ist eine verwaltungsinterne Aufgabe, mit dem Ziel, die Stadtverwaltung insgesamt digital und zukunftssicher aufzustellen. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei, die Bereitstellung von digitalen Bürgerdiensten weiter systematisch auszubauen.

Die Stadt Altdorf hat sich bereits vor einigen Jahren auf den Weg gemacht, bestimmte Verwaltungsdienstleistungen auch digital anzubieten. Diese sind u.a. über das Bürgerserviceportal auf der städtischen Homepage erreichbar. Technisch sind diese Angebote mit dem Bayernportal verknüpft und auch über diese Plattform erreichbar.

Vollständig abgeschlossen ist die digitale Transformation dabei bei der Kitaplatzvergabe. Antragstellung, Zuweisung und interne Nachbearbeitung finden hier ausschließlich digital statt.

Grundsätzlich gilt es festzustellen, dass die Nachfrage im Bereich der „klassischen“ Bürgerdienstleistungen ansonsten in Altdorf aktuell noch überschaubar ist. Die höchste Nutzungsquote weist aktuell die Anforderung von Briefwahlunterlagen auf (ca. 60% bei Landtagswahl 23). Die weiteren Angebote werden nur von wenigen Bürgern genutzt (Urkundenanforderungen ca. 15%, andere Dienste deutlich weniger). Das Gros der Verwaltungsdienstleistungen werden nach wie vor überwiegend vor Ort im Bürgeramt wahrgenommen, auch weil wesentliche Dienste, wie Ausweisbeantragung und An- oder Ummeldungen v.a. aus rechtlichen Gründen derzeit noch nicht digital abgewickelt werden können. Ein digitale Meldeverfahren wird voraussichtlich Ende 2024 flächendeckend eingeführt.

Dennoch wurde Mitte 2023 die Erweiterung der Angebotspalette beim

Plattformbetreiber in Auftrag gegeben, auch um die staatliche Förderung hierzu mit einzusetzen („Bayern Packages“). Die Umsetzung erfolgt voraussichtlich Anfang 2024. Ziel der Stadtverwaltung ist weiterhin ein kontinuierlicher, nachfrageorientierter Ausbau der Angebote. Soweit es jeweils (noch) kein digitales Fachverfahren gibt, soll zumindest ein ausfüllbarer pdf-Antrag angeboten werden.

Seit Anfang November ist der „digitale Bauantrag“ nutzbar. Die Vorlage des Antrags erfolgt künftig direkt beim Landratsamt. Damit werden auch die internen Verfahrensabläufe und die Abstimmung zwischen den Behörden geändert.

Beispiele weiterer bestehender digitaler Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger:

- Empfang von eRechnungen (mit medienbruchfreier Verarbeitung und Archivierung)
- digitale Angebote der Stadtbücherei (e-ausleihe, Streamingdienste für Filme und Musik, Vernetzung mit anderen Bibliotheken und Recherchedienste)
- Online-Kartenvorverkauf für städtische Kulturveranstaltungen
- Online-Anmeldung Ferienprogramm
- Bezahlen von Parkgebühren mit dem Smartphone
- Laufende, aktuelle Informationen und Öffentlichkeitsarbeit über Soziale Netzwerke
- Bürgerinfoportal über Stadtratsarbeit

### Kostenaspekt der Digitalisierung

Die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung stellt einen bedeutenden Kostenfaktor dar. Jedes zusätzliche Gerät erfordert eine zusätzlichen Betreuungs- und Wartungsaufwand. Die IT-Lebensdauer ist nach wie vor relativ kurz, so dass Geräte in der Regel nach kurzer Zeit ersetzt werden müssen. Sofern die Beschaffung mit Fördermitteln kofinanziert wurde (z.B. Ausstattung Schulen), ist Förderung der Ersatzbeschaffung ungeklärt.

Parallel zu den Kosten für Hardware steigt auch der finanzielle Aufwand für Software, Lizenzen und Fachbetreuungen laufend an. Die faktische Abhängigkeit von einzelnen, wenigen Unternehmen (AKDB, Microsoft,...) kann dabei durchaus kritisch betrachtet werden.

Die Bereitstellung von digitalen Bürgerdiensten erfolgt in der Regel parallel zu weiterhin vorhandenen analogen Strukturen. Insoweit sind Einspareffekte aktuell nicht zu erwarten. Sofern Dienstleistungen ausschließlich digital angeboten und digital verarbeitet werden (einschließlich Workflow und Ablage), kann es perspektivisch zu Einspareffekten oder Synergien kommen (Bsp: Kitaplatzvergabe über gemeinsames Portal)

Die laufende IT-Administration erfordert den Einsatz von hochqualifiziertem Fachpersonal. Der Stellenbedarf hierfür korreliert hier mit der Anschaffung von Hard- und Software. Auf die Ergebnisse der Untersuchung der Fa. ARW zur städtischen IT-Struktur wird hierzu verwiesen (separater TOP). Einsparpotential ist hier derzeit nicht erkennbar.

### Fazit

Die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung stellt eine große

Herausforderung dar und es sind noch diverse Hürden zu meistern. Der Prozess ist aber grundsätzlich unumkehrbar und stellt eine Chance dar, vorhandene Regelungen und Strukturen zu überprüfen und ggf. zu reformieren.

Der Stadt Altdorf ist es wichtig, Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen trotz fortschreitender Digitalisierung immer einen persönlichen Ansprechpartner im Rathaus anzubieten.