

Strategie Digitale Verwaltung der FHH bis 2020

Inhaltsübersicht

1	Herausforderungen und Prinzipien der Digitalen Verwaltung	1
2	Handlungsbereiche der digitalen Verwaltung.....	2
2.1	Digitale Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen	2
2.2	Offene und transparente Verwaltungsinformationen sowie Teilhabe an Gestaltung und Entscheidung (Open Government)	2
2.3	Digitalisierung von Geschäftsprozessen	3
2.4	Moderner Arbeitsplatz	4
3	IT-Governance	5
3.1	Gestaltungsgrundsätze für die Umsetzung von IT-Maßnahmen.....	5
3.2	Informationssicherheit.....	8
3.3	Umsetzung von IT-Projekten.....	8
3.3.1	Verwaltungsvorschriften zur transparenten und kostenstabilen Umsetzung von IT-Projekten (VV IT-Projekte).....	9
3.3.2	Personelle Unterstützung in IT-Projekten.....	10
3.4	IT-Personalbedarf und digitale Kompetenzen.....	10
3.5	Kooperationen.....	11

1 Herausforderungen und Prinzipien der Digitalen Verwaltung

Die Digitalisierung erfasst alle Lebensbereiche von Gesellschaft und Staat. Hamburg ist fest entschlossen, die damit verbundenen Chancen des technologischen Fortschritts zur Verbesserung der Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger, der wirtschaftlichen Attraktivität und zur Steigerung der Effizienz der Verwaltung zu nutzen. Dies gilt auch und gerade für die öffentliche Verwaltung. Im bundesweiten Vergleich nimmt Hamburg einen Spitzenplatz bei der Digitalisierung der Verwaltung ein. Doch die Potentiale der Digitalisierung sind – gerade auch bei den Dienstleistungen für die Kunden der Verwaltung – bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Zugleich nehmen die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an die öffentliche Verwaltung, an ihre Erreichbarkeit und an ihr Handeln in Hinblick auf die jüngsten technologischen Entwicklungen stetig zu. Auch die Menschen, die für die Verwaltung tätig sind, erwarten eine digitale Arbeitsumgebung, in der sie ihre sowohl im Privaten wie im Beruflichen erworbene Medienkompetenz einsetzen und verwenden können.

Demografische und finanzielle Rahmenbedingungen zwingen unverändert dazu, Prozesse zu optimieren und die Möglichkeiten der Digitalisierung auch dazu zu nutzen, die Prozesse in ihrer Effizienz zu steigern. Der Einsatz digitaler Technologien bietet zudem enorme Potenziale, die Verwaltung weiter zu modernisieren und noch besser zu machen. Die technischen Innovationen sollen genutzt werden, um die Verwaltung noch effizienter und bürgerfreundlicher auszurichten. Die digitalen Technologien können auch dazu beitragen, dass die Verwaltung ihre Dienstleistungen unter Wahrung gesetzlicher Anforderungen zügig und zunehmend antragslos und proaktiv, verlässlich und sicher, attraktiv und wirtschaftlich erbringt.

Diese Potenziale der Digitalisierung sind für die weitere Verbesserung der Verwaltung zu nutzen. Der Einsatz von IT in der öffentlichen Verwaltung ist dabei kein Selbstzweck, sondern ein chancenreiches Mittel für deren Modernisierung und Verbesserung. Dementsprechend muss sich jeder Einsatz digitaler Technologien daran messen lassen, ob und mit welchen Wirkungen er dazu beiträgt, eine in diesem Sinne moderne Verwaltung zu befördern. Dies ist auch eine Frage der richtigen Gestaltung von Technik, Recht, Organisation und Abläufen, auch in ihren Wechselwirkungen und Verschränkungen. Die Digitalisierung wird so zu einer Kernaufgabe des Verwaltungsmanagements und der Führungskräfte der Verwaltung, und zwar sowohl in Hinblick auf ihr Dienstleistungsangebot nach außen, also zu den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen, als auch in Hinblick auf ihre internen Prozesse und Abläufe.

Ebenso ist Voraussetzung für einen erfolgreichen IT-Einsatz ein stabil laufender Betrieb sowie die Sicherstellung einer angemessenen Informationssicherheit. Im „Wettbewerb um Talente“ darf zudem nicht vergessen werden, dass der Faktor Personal für den Erfolg der Digitalisierung ein ganz wesentlicher ist. Deswegen gilt es für die Hamburger Verwaltung, sich sowohl bei der Rekrutierung und Weiter-

entwicklung von IT-affinem Personal als auch bei der Bereitstellung von IT-unterstützten Arbeitsbedingungen zukunftsgerecht aufzustellen.

Die sich so darstellenden Herausforderungen, Rahmenbedingungen und Leitziele bilden die Ausgangspunkte für die strategische Ausrichtung der Digitalisierung der Verwaltung. Sie eröffnen zugleich Gestaltungsräume insbesondere für die zentralen Handlungsbereiche der digitalen Verwaltung und die dort festzulegenden Ziele, Maßnahmen und IT-Vorhaben (dazu 2). Die Umsetzung der so festgelegten Maßnahmen wird durch rahmenartige Vorgaben zur IT-Governance, insbesondere zur Gestaltung von Informationstechnik, zur Informationssicherheit und zur Umsetzung von IT-Projekten, unterstützt (dazu 3).

2 Handlungsbereiche der digitalen Verwaltung

Nachfolgend werden die zentralen Handlungsbereiche der digitalen Verwaltung in ihrem Stand dargestellt. Die spezifischen Herausforderungen und Ziele werden bestimmt und die zu ergreifenden Maßnahmen einschließlich anzugehender, fortzuführender oder abzuschließender IT-Vorhaben festgelegt.

2.1 Digitale Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen

Die Hamburger Verwaltung verfügt im bundesweiten Vergleich über ein breites Spektrum an digitalen Informations- und Serviceangeboten. Gleichwohl hat sich auch in der Hansestadt die medienbruchfreie elektronische Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten nur in wenigen Bereichen durchgesetzt. Der Senat wird unter Beteiligung insbesondere der Bezirksverwaltung einen besonderen Arbeitsprozess einleiten, um die Digitalisierung von Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen umzusetzen. Weiteres dazu ist einer künftigen gesonderten Senatsdrucksache zu entnehmen.

2.2 Offene und transparente Verwaltungsinformationen sowie Teilhabe an Gestaltung und Entscheidung (Open Government)

Das Hamburger Transparenzgesetz ist bundesweit beispielgebend für offene und transparente Verwaltungsinformationen. Mit Stand 25.11.2015 finden sich im Transparenzportal mehr als 38.000 Datensätze und Dokumente, im Durchschnitt finden pro Monat 1,1 Mio. Seitenaufrufe statt. Dem Transparenzportal fällt zudem eine integrierende, bündelnde Funktion im Bereich offener Verwaltungsinformationen zu. Seit dem 1.1.2015 ist Hamburg Sitz der Geschäfts- und Koordinierungsstelle GovData – dem Open Data Portal von Bund und Ländern.

Das Transparenzportal ist Ausdruck einer sich verändernden Informations- und Kommunikationserwartung der Gesellschaft an die öffentliche Verwaltung. Es dient den übergeordneten Zielen, die Teilhabe der Bürgerinnen und Bürgern am

Gemeinwesen zu stärken und staatliche Informationen für gesellschaftliche und wirtschaftliche Innovation nutzbar zu machen. Die Transparenz soll daher weiter ausgebaut werden und auf weitere Einrichtungen der Verwaltung ausgeweitet werden.

Bürgerinnen und Bürger erwarten zunehmend, sich an der Gestaltung des Gemeinwesens beteiligen zu können. Durch die Digitalisierung eröffnen sich neue Möglichkeiten, Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsprozessen der Politik und der Verwaltung teilhaben als auch ihr Wissen in diese Prozesse einfließen zu lassen. In diesem Sinne hat Hamburg einen elektronischen Mängelmelder („Melde-Michel“) entwickelt, der seit November 2014 im stillen Wirkbetrieb läuft. Er bietet Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, direkt vor Ort (ggf. mit GPS-Koordinaten) Schäden und Missstände an der öffentlichen Infrastruktur im Stadtgebiet zu melden, damit diese an die zuständigen Stellen in der Hamburger Verwaltung weitergeleitet werden.

Bislang wurden in Hamburg digitale Kanäle bei Projekten mit Bürgerbeteiligung hauptsächlich zur Information genutzt. Um den Zugang zur Partizipation auch für Menschen zu öffnen, die an Präsenzveranstaltungen nicht teilnehmen können oder wollen sowie um generell größere Öffentlichkeit zu erreichen, wurde ein online-Beteiligungstool entwickelt. Die geodatenbasierte Anwendung ist auf der Grundlage von Open Source Software entwickelt und kann in das städtische Informationsportal hamburg.de eingebunden werden. Somit steht der Verwaltung erstmals ein direkter „Rückkanal“ für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung. Diese können - transparent, orts- und zeitunabhängig - ihre Vorschläge, Ideen, Kritik und ihr Wissen in städtische Planungsvorhaben einbringen. Ziel ist es, den üblichen Maßnahmen in Beteiligungsverfahren stets ein digitales Beteiligungsangebot alternativ oder ergänzend zur Seite zu stellen. Die Entwicklung ist weitgehend abgeschlossen, das Tool wird voraussichtlich Anfang 2016 im Rahmen eines Beteiligungsverfahrens erstmals zur Anwendung kommen.

Die Möglichkeiten der digitalen Technologien sollen genutzt werden, um die Teilhabe und Einbindung der Gesellschaft in staatliche Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse zu stärken. Dafür muss die notwendige technische Infrastruktur zur Verfügung gestellt und mit geeigneten Geschäftsprozessen verknüpft werden.

2.3 Digitalisierung von Geschäftsprozessen

In der Hamburger Verwaltung sind zentral bereitgestellte IT-Infrastrukturen für alle Behörden und Ämter verfügbar, sie werden aber noch nicht von allen Behörden gleichermaßen genutzt. Das gilt für die elektronische Akte ebenso wie für elektronische Workflows oder die elektronische Suche. Die zentrale Zusammenarbeitsplattform, das FHHportal, bietet gute Möglichkeiten für Zusammenarbeit und Kommunikation intern wie auch mit Externen. Die Digitalisierung bietet neue Möglichkeiten für die vollständig digitale Abbildung von Prozessketten. Im Hinblick auf

die demografische Entwicklung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung schafft die Digitalisierung die Freiräume, die bei knapper werdenden Ressourcen unverzichtbar sind.

Grundsätzliches Ziel ist es, eine weitestgehend elektronische und automatisierte Abwicklung von externen und internen Abläufen der Verwaltung zu erreichen. Dabei kann es nicht darum gehen, bestehende Abläufe schlicht digital abzubilden. Sie sind zunächst in ihrer organisatorischen und rechtlichen Ausgestaltung zu hinterfragen sowie gegebenenfalls zu optimieren und möglichst zu vereinfachen. Einer zentralen Bedeutung fallen dabei Verfahren des Dokumentenmanagements zu. Die für elektronische Workflows und plattformübergreifende Suchfunktionalitäten vorhandenen Basisdienste sowie die elektronische Aktenführung sollen zur flächendeckenden Anwendung gebracht und zudem bei möglichst vielen Fachverfahren wiederverwendet werden (z.B. Veröffentlichungsworkflow für das Transparenzportal oder elektronische Rechnungsbearbeitung), um Synergien zu schaffen und ganze Prozessketten digitalisieren zu können. Das Dokumentenmanagement soll um eine elektronische Posteingangsbearbeitung und Elementen zur Unterstützung komplexer Behördenprozesse ergänzt werden. Das IT-Verfahren BA-Com, das für vielfältige Aufgaben in der Bezirksverwaltung, in Fachbehörden und weiteren Einrichtungen der Verwaltung eingesetzt wird, erhält eine Schnittstelle zum Archivierungssystem Eldorado. Ziel ist es, die betroffenen Prozesse in der Verwaltung zu optimieren und die Kosten für die Aktenhaltung zu senken.

Die Einführung und Umsetzung des elektronischen Rechtsverkehrs, also den verfahrensbezogenen Nachrichtenaustausch mit Gerichten und Staatsanwaltschaften über sichere elektronische Kommunikationsmedien, wird nach Maßgabe des „Gesetzes zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten“ (E-Justice-Gesetz) fortgeführt.

2.4 Moderner Arbeitsplatz

Nahezu alle geeigneten Arbeitsplätze der FHH sind mit Desktop-PC oder Notebook ausgestattet. Gut jeder achte Bildschirmunterstützte Arbeitsplatz bietet derzeit die Möglichkeit, mobil zu arbeiten. Die zentrale Zusammenarbeitsplattform, das FHHportal, schafft die Basis für Zusammenarbeit und Kommunikation intern wie extern sowie fürs Wissensmanagement am Arbeitsplatz. Moderne Kommunikationsmittel wie Video- und Telefonkonferenzen werden im Pilotbetrieb erprobt.

Im Hinblick auf die demografische Entwicklung muss Hamburg seinen Ruf als moderner Arbeitgeber festigen. Neben einer modernen IT-Ausstattung, der Möglichkeit des mobilen Arbeitens gewinnt aber auch das Thema Informationsmanagement zunehmend an Bedeutung. Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und dem damit einhergehenden Wettbewerb um Arbeitskräfte ist ein mit moderner IT ausgestatteter Arbeitsplatz ein wichtiger Faktor. Die IT-Unterstützung

des Arbeitsplatzes ist zu optimieren und weiter auszubauen. Dabei ist der Dialog mit dem Endanwender zu vertiefen.

Der Einsatz von Videokonferenzsystemen in speziellen Videoräumen oder direkt am Arbeitsplatz wird derzeit in beiden Formen erprobt und soll gegebenenfalls in die Fläche überführt werden. Die Vorteile mobilen Arbeitens sollen möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen können. Dabei kommen unterschiedliche Endgerätestrategien zum Einsatz, u. a. auch die Nutzung privater Geräte. Die Integration mobiler IT-Lösungen in die IT-Systemlandschaft der Polizei Hamburg wird fortgeführt. Durch den Aufbau der erforderlichen Infrastruktur für „MobiPol“ wird zugleich eine Basis geschaffen, auf welcher sich auch weitergehende Lösungen für künftige Anforderungen an mobile polizeiliche Arbeitsplätze realisieren lassen. Die Möglichkeiten der digitalen Technologien sind im Sinne eines modernen Informationsmanagements zu nutzen, um die benötigten Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zur Verfügung zu haben. Auch ist sicher zu stellen, dass das Wissen in der Organisation verbleibt und Informationen einfach auffindbar sind.

3 IT-Governance

Zur Erreichung und Umsetzung der gesetzten Ziele, Maßnahmen und IT-Vorhaben bedarf es geeigneter prozessualer und organisatorischer Strukturen. Sie betreffen den Einsatz und die Gestaltung (dazu 3.1), die Bereiche Informationssicherheit (3.2) und die Umsetzung von IT-Projekten (3.3), die Anforderungen an das IT Personal (3.4) und die Nutzung von Kooperationen (3.5).

3.1 Gestaltungsgrundsätze für die Umsetzung von IT-Maßnahmen

Kundenzugänge werden elektronisch unterstützt

Alle IT-Verfahren mit Bürgerbezug sind so zu implementieren, dass sie nach Möglichkeit die Zugangskanäle Internet, Telefonischer HamburgService und örtliche Dienstleistungszentren unterstützen. Die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern soll unter Beibehaltung aller Zugangskanäle über Internet- und – soweit angemessen – Callcenter-Zugänge bevorzugt ausgebaut werden. IT-Verfahren mit Bezug zu Geschäftskunden sollen nach Möglichkeit ausschließlich elektronisch angeboten werden. Unabhängig vom gewählten Kanal sollte dabei die gleiche Servicequalität gewährleistet sein.

Zentraler Zugang für Verwaltungskunden wird bereitgestellt

Neue Online-Service-Angebote der Verwaltung sind über eine zentrale Zugangsplattform der Stadt (<http://service.hamburg.de>) verfügbar zu machen.

Benutzerfreundlichkeit von Anwendungen

Neue Software orientiert sich an einheitlichen Kriterien für Usability: Benutzerfreundlichkeit (komfortable Benutzung im Sinne einer optimalen Entlastung/Unterstützung) und Gebrauchstauglichkeit (effiziente, effektive und zufriedenstellende Bedienbarkeit).

Medienbruchfreie und transparente Datenverarbeitung

Geschäftsprozesse sind nach einheitlichen Kriterien und standardisierten Vorgaben zu beschreiben. Prozessketten sollten vollständig digitalisiert, Ebenen übergreifend und durchgängig gestaltet sein, um eine medienbruchfreie Verarbeitung zu gewährleisten. Hiermit soll auch der Transparenz von Verwaltungsabläufen Rechnung getragen werden.

Unterstützung von Open Data

Öffentlich bereitgestellte Datenbestände sind, ggf. kostenpflichtig, für Verwaltungskunden in maschinenlesbaren Formaten über offene Schnittstellen zugänglich zu machen.

Prüfung von Anpassungen des Rechtsrahmens bei neuen Lösungen

Bei der Initiierung neuer Lösungen ist frühzeitig zu prüfen, ob und in wieweit die Anpassung gesetzlicher Rahmenbedingungen notwendig ist (insbesondere in Bezug auf den Datenschutz).

Ressourcenschonender Einsatz von Software

Individuelle Softwareentwicklungen sind zu vermeiden. Der Einsatz von Software hat sich unter Berücksichtigung allgemeiner wirtschaftlicher Grundsätze in absteigender Reihenfolge an folgendem Prüfschema zu orientieren:

- Ist der Einsatz etablierter Software für die öffentliche Verwaltung möglich (Bsp.: Meldewesen, Governikus etc.)?
- Ist der Einsatz allgemeiner Standardsoftware möglich?
- Ist der Einsatz einer in einem anderen Trägerland eingesetzten Lösung möglich?
- Ist eine Entwicklung in Kooperationen möglich?

Nur im Ausnahmefall ist eine individuelle Auftragsentwicklung in Erwägung zu ziehen. Eine eventuelle Verwendbarkeit für Dritte ist nach Möglichkeit zu berücksichtigen.

Steigerung der Nachhaltigkeit durch umwelt- und ressourcenschonende Verfahren

Bei der Beschaffung und Entwicklung von Informationstechnologie sind Aspekte der Energieeffizienz des Materialverbrauchs und der Recyclingfähigkeit einzubeziehen um die Nutzung von endlichen Ressourcen zu verringern und die Nutzung erneuerbarer Ressourcen zu etablieren.

Homogene IT-Architektur

Neue Soft- und Hardware soll sich harmonisch in die bestehende IT-Landschaft einfügen. Informationstechnische Systeme sollen über einen offenen, modularen und leicht erweiterbaren Aufbau verfügen, damit Inhalte, Basisdienste, Anwendungen und Infrastruktur sich bündeln und wiederverwenden lassen (z.B. Single Sign-on, Geo-Services, etc.). Dabei sollten redundante Funktionalitäten vermieden werden. Jede Funktionalität wird genau einmal implementiert. Informationstechnische Systeme sollten performante und skalierbare Services zur Verfügung stellen sowie die Anforderungen an Verfügbarkeit und Sicherheit gewährleisten. Eine homogene (standardisierte), mandantenfähige IT-Architektur ermöglicht unterschiedliche Organisationsformen des Sourcing (Auslagerung).

Gewährleistung einer breiten Herstellerpalette und Beschaffungsoptionen

Bei der Beschaffung von Software ist zu gewährleisten, dass die gesamte Breite des Softwaremarktes genutzt wird. Weder soll eine Beschränkung der Lieferanten auf wenige Hersteller noch eine Festlegung auf bestimmte Lizenzierungsverfahren (Kauf von Lizenzen oder Nutzung unter Open Source-Lizenz) erfolgen. Die Verhandlungsposition der FHH wird durch eine Strategie der Herstelleroffenheit gestärkt.

Wirtschaftliches Hauptbeurteilungskriterium für die Auswahl von Software sind jeweils die mit dem Einsatz einer Software verbundenen Gesamtkosten im gesamten Lebenszyklus einer Software (Kauf, Kosten für die Integration/Aufbau, Wartung im laufenden Betrieb).

Auf der Basis dieses Grundsatzes ist es gelungen die technische und Herstellerbasis zu verbreiten auch in Richtung auf OpenSource-Produkte (z. B. Transparenz Portal, Infrastrukturen zur Verarbeitung von Geodaten, Verbreiterung der eingesetzten Datenbanken).

Datenhaltung erfolgt nach modernen Konzepten

Datenredundanzen sind nach Möglichkeit zu vermeiden, soweit dem keine gesetzlichen Vorgaben (Datenschutz etc.) entgegenstehen. Daten sind mit Metainformationen angereichert, schnell auffindbar, konsistent und aktuell.

Nutzung von Synergien durch Kooperationen

Eine behörden- oder länderübergreifende Kooperation ist in jedem Fall vorzuziehen, wenn die wirtschaftlichen, rechtlichen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind sowie die Nutzung zentraler Infrastrukturen möglich ist. Behördenübergreifend nutzbare IT-Infrastrukturen sind zentral zusammen zu fassen, um funktionale Redundanzen zu vermeiden.

3.2 Informationssicherheit

Gemeinsame und unabdingbare Grundlage aller IT-Maßnahmen und IT-Projekte ist ein angemessenes Niveau der Informationssicherheit. Das Vertrauen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen in den verantwortungsvollen und fachlich kompetenten Umgang der Verwaltung wird nicht zuletzt durch die erreichte Informationssicherheit – aber auch durch die Störungen dieser Informationssicherheit – beeinflusst. Die FHH unternimmt seit Jahren erhebliche Anstrengungen, um die Informationssicherheit zu gewährleisten. Die Angriffe nehmen aber nicht nur in der Zahl zu, sie werden auch immer komplexer. Schadcodeentwicklung und deren Verbreitung sind ein eigener, wachsender Wirtschaftszweig mit Milliardenumsätzen. Schadcode kann sehr schnell angepasst und über das Internet verbreitet werden.

Durch die Intensivierung der Zusammenarbeit unter den Dataport-Trägerländern erfolgt ein regelmäßiger und situationsabhängiger Austausch von Abwehrmaßnahmen. Ein Meilenstein dabei besteht im personellen Ausbau des CERT (Notfallteam für die Bearbeitung von Sicherheitsgefahren und -vorfällen). Daneben werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch unterschiedliche Maßnahmen über Schadcodeerkennung und Informationssicherheit als solches sowie die Anforderungen des Datenschutzes informiert. Damit Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen uneingeschränkt dem elektronischen Verwaltungshandeln in der FHH vertrauen, müssen Informationssicherheit und Datenschutz gewährleistet sein. In diesem Sinne sollen das CERT ausgebaut und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung durch Veranstaltungen verstärkt sensibilisiert sowie zentrale Fortbildungsangebote und technische und organisatorische Maßnahmen zur Schadcodeerkennung (Virenschanner, zertifikatsbasierte Überprüfung von Geräten etc., Unterstützung der behördlichen Informationssicherheits-Beauftragten) ergriffen werden.

3.3 Umsetzung von IT-Projekten

Die digitale Transformation der Hamburger Behörden und Ämter erfolgt in der Regel dadurch, dass Neuerungen nach erfolgreicher Projektarbeit in der Fläche ausgerollt werden. IT-Projekte zeigen dabei häufig eine hohe Komplexität und stellen Herausforderungen an die Gewährleistung ihrer Kosten- und Zeitstabilität. Mit den stetig steigenden Anforderungen an die Modernisierung der Verwaltung dürfte die

Bedeutung von IT-Projekten künftig noch weiter zunehmen, die Komplexität und der notwendige Ressourceneinsatz dabei nicht abnehmen. Deshalb ist es erforderlich, die Rahmenbedingungen zu optimieren, die die Kostenstabilität der IT-Projekte gewährleisten. Sie sind unter Effizienz- wie Effektivitätsgesichtspunkten von erheblicher Bedeutung, zugleich aber auch Garant für eine stetige Modernisierung der Verwaltung.

3.3.1 Verwaltungsvorschriften zur transparenten und kostenstabilen Umsetzung von IT-Projekten (VV IT-Projekte)

Der Senat hat beschlossen, dass IT-Vorhaben hinsichtlich des Projektmanagements sowie des Projektcontrollings weiter standardisiert werden sollen. Dazu müssen operative Projektsteuerung und IT-Controlling stärker miteinander verknüpft werden. Die Planungs- und Umsetzungsstände müssen transparent sein, so dass die Führungsebenen der Behörden sowie die Assistenzeinheiten des Senats zielgerichteter steuernd eingreifen können.

Mit dieser Drucksache wird eine VV IT-Projekte zur Beschlussfassung vorgelegt, die die vorstehende Zielsetzung umsetzen soll. Die VV kann im Hamburger Transparenzportal abgerufen werden:

<http://suche.transparenz.hamburg.de/dataset/verwaltungsvorschriften-zur-transparenten-und-kostenstabilen-umsetzung-von-it-projekten-12-2015>

Allgemeine Erläuterungen

Die Verwaltungsvorschrift soll eine einheitliche Vorgehensweise und Terminologie definieren, die Voraussetzungen für die effiziente Durchführung von IT-Projekten schaffen, die Wahrscheinlichkeit für die Realisierung von Projektzielen erhöhen und Verfahrenstransparenz für die Initialisierung, Fachkonzeption, Implementierung und den Abschluss von IT-Projekten sicher stellen.

Dabei kann die vorgelegte VV nur ein, wenn auch wichtiger Baustein für mehr Transparenz und Kostenstabilität von IT-Projekten und für eine Verbesserung des Projektmanagement im Übrigen sein. Auf ihrer Grundlage hinzukommen müssen etwa ergänzende Empfehlungen und Handreichungen (s. auch Ziffer 3.5 VV IT-Projekte). Die VV zielt dabei vor allem darauf Befugnisse und Verantwortung innerhalb von Projekte klar zu statuieren, die Kontrolle von Projekten zu verbessern und Projekte an die allgemeine Staats- und Verwaltungsorganisation anzubinden. Dazu legt der Entwurf besondere Sorgfalt auf die Definition und die Verwendung von zentralen Begriffen (z.B. „IT-Vorhaben“, „IT-Projekt“, „Steuerungsgremium“, „Auftraggeber“). Die VV soll dazu beitragen, mögliche Fehlentwicklungen früher erkennen und thematisieren zu können.

Um eine verbindliche und zugleich hinreichend flexible Regulierung zu erreichen sowie einer Überregulierung vorzubeugen, sieht der Entwurf verschiedene Gel-

tungsbeschränkungen und inhaltliche Regulierungsflexibilisierungen vor (s. Ziffer 1.2, 1.5, 4.6, 5.1 Satz 3, 7.4 Satz 2 VV IT-Projekte).

3.3.2 Personelle Unterstützung in IT-Projekten

Neben klaren Regelungen zur Umsetzung und Verantwortung von IT-Projekten bedarf es insbesondere der “richtigen“ personellen Ausstattung, um IT-Projekte erfolgreich werden zu lassen. Ziel muss es daher sein, Vorsorge dafür zu treffen, damit die in den kommenden Jahren anstehenden IT-Projekte über ausreichend und für die Projektumsetzung besonders qualifiziertes Personal verfügen.

Neben den in den Behörden zur Verfügung stehenden Ressourcen für Projektleitung und fachliche Federführung steht in der FHH zur personellen Unterstützung von IT-Projekten der IT-Projektpool zur Verfügung. Nach den bisherigen Erfahrungen und Auswertungen wurden IT-Projekte, die durch den IT-Projektpool unterstützt wurden, besser und kostenstabiler umgesetzt. Als „Inhouse Consulting“ zeichnen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neben ihrer Projektmanagement-Expertise durch ihr erfahrungsbasiertes Verwaltungswissen aus. Es hat sich gezeigt, dass Kenntnisse der internen Strukturen ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Projektarbeit sind. Die Bedarfe der Behörden konnten durch den IT-Projektpool bislang nur zu weniger als der Hälfte gedeckt werden. Um eine Verbesserung der Projektumsetzungsqualität zu erreichen, soll der IT-Projektpool um zehn weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgestockt werden. Der Personalaufwand für die Aufstockung soll aus dem IT-Globalfonds (EPL 9.2) finanziert werden. Haushaltsmäßig wird sich dies erstmals in 2017 auswirken, so dass eine Entscheidung darüber mit dem IT-Gesamtplan 2017 – 2019 abschließend zu treffen ist. Ergänzend dazu muss die Kompetenz für die Durchführung und Steuerungen von IT-Projekten im Allgemeinen gestärkt werden. Dazu werden spezifische Schulungsmodule für die Mitarbeiterschaft entwickelt.

3.4 IT-Personalbedarf und digitale Kompetenzen

Die notwendige Haushaltskonsolidierung, die schon innerhalb der nächsten zehn Jahre zu erwartenden Altersabgänge beim IT-Personal, der durch die demografische Entwicklung bedingte Mangel an Fachkräften und der so verschärfte Wettbewerb um Talente stellen nicht nur die personelle Ausstattung von IT-Projekten, sondern auch die IT-Bereiche im Allgemeinen vor besondere Herausforderungen. Hinzu tritt, dass die hohe Dynamik der Digitalisierung die Anforderungen an die digitale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, insbesondere auch der Vorgesetzten, stetig steigen lässt. Damit in der FHH in den kommenden Jahren sowohl in quantitativer als auch qualitativer Hinsicht IT-Kompetenz gewährleistet ist, sind bereits verschiedene Maßnahmen ergriffen worden, die ausgebaut werden sollen:

Seit dem Frühjahr 2015 wird ein Traineeprogramm für Nachwuchskräfte des ehemaligen gehobenen Dienstes in der Finanzbehörde pilotiert, analog zum IT-Traineeprogramm für den ehemaligen höheren Dienst. Das Programm soll die Trainees gezielt auf die berufliche Praxis in der FHH vorbereiten. Im Anschluss an eine erfolgreiche Testphase erscheint eine langfristige Implementierung des Trainee-Programms mit acht Einstellungen pro Jahr sinnvoll. Die Finanzbehörde organisiert dieses Programm. Interessierte Behörden müssen die benötigten Stellen und VK's für die von ihnen benötigten Absolventenzahlen beistellen.

Um die Vorteile des digitalen Wandels nutzen zu können, müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über ausreichende digitale Kompetenzen verfügen. Insbesondere die Führungskräfte müssen über die in der Stadt verfügbaren IT-Infrastrukturen informiert sein, damit sie den Mehrwert der Digitalisierung für den eigenen Arbeitsbereich mit Unterstützung der IT-Fachabteilungen gestalten können. Mit diesem Ziel wurden unter dem Titel „Verwaltung digital“ Schulungen für Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte und Mitarbeiter eingerichtet, die weiter ausgebaut werden sollen.

3.5 Kooperationen

Kooperationen spielen eine immer bedeutsamere Rolle zur Bewältigung der Herausforderungen der Digitalisierung. Durch Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen lassen sich besondere Skalen- und Verbundvorteile erzielen. Dies gilt im föderalen Kontext unter Einbeziehung des Bundes ebenso wie bei der Zusammenarbeit zwischen Ländern.

Hamburg arbeitet im IT-Bereich auf vielfältige Weise mit anderen Akteuren zusammen. Die Zusammenarbeit erstreckt sich nicht nur auf den Betrieb von Dataport als zentralem IT-Dienstleister, sondern umfasst unterschiedliche Fachverbände (insbesondere Steuer, Justiz, Polizei etc.) wie auch die Zusammenarbeit mit einzelnen Kommunen oder Ländern (z.B. bei der einheitlichen Behördennummer 115). Darüber hinaus engagiert sich Hamburg im IT-Planungsrat und in dessen Gremien.

Intensivierung der Kooperation der Dataport-Trägerländer

Mit dem gemeinsamen IT-Dienstleister Dataport steht den diesen tragenden Ländern (zurzeit: Hamburg, Bremen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein als Vollträger, sowie Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern als weitere Träger) eine Plattform zur Verfügung, um IT-Infrastrukturen und -Anwendungen zu harmonisieren und konsolidieren, Einsparpotenziale zu generieren und gemeinsame Infrastrukturen für fachliche Kooperationen zu ermöglichen. Die Kooperation über Dataport soll insbesondere in Hinblick auf Aufbau, Betrieb und der Fortentwicklung von Infrastrukturen und Fachanwendungen intensiviert werden. Kooperationsprojekte haben gezeigt, dass die Erhöhung von Komplexität Synergieeffekten entgegenstehen kann. Kooperationen sind für den Erfolg auf bestimmte Rahmenbedin-

gungen angewiesen, u.a. die Harmonisierung rechtlicher Regelungen. Synergien im Rechenzentrumsbetrieb dürfen keinen Mehraufwand in den Fachverfahren auslösen. Kooperationen sind kein Selbstzweck, sondern Mittel zum Zweck, wobei im Einzelfall bereits in der Planungsphase eine entsprechende Wirtschaftlichkeit belegt sein muss. Im Rahmen einer Evaluation soll geprüft werden, ob und wie die gemeinsame IT-Governance der Trägerländer für die Steuerung des Dienstleisters optimiert werden kann.

Die Vollträgerländer von Dataport haben verabredet, jährlich ihre IT-Planungen auf Projekt- bzw. Vorhabensebene aktiv auf Kooperationsmöglichkeiten zu prüfen und soweit wie sinnvoll kooperativ umzusetzen. Zusammen mit den Trägerländern hat Dataport einen Strategieprozess mit einem fünfjährigen Entwicklungshorizont aufgebaut. Der Weg der Konsolidierung und Zentralisierung der Dataport-Rechenzentren in ein modernes und energieeffizientes Rechenzentrum wird konsequent fortgesetzt. Dadurch soll auch der Stromverbrauch erheblich gesenkt und der CO₂-Ausstoß deutlich reduziert werden (Green IT).

Zusammenarbeit mit Bund, Ländern und Kommunen

Auch die Zusammenarbeit mit Bund, Ländern und Kommunen soll insbesondere auf Fachebene intensiviert werden. Dabei sollen Prozesse ebenso wie IT-Lösungen in den Blick genommen werden. Hamburg arbeitet mit dem Bund und den übrigen Länder insbesondere unter dem Dach des IT-Planungsrates zusammen. Hamburg wird darauf hinwirken, dass die Kooperations- und Organisationsstrukturen des IT-Planungsrates weiter verbessert werden, insbesondere um die Handlungsfähigkeit und Umsetzungsgeschwindigkeit des IT-Planungsrates zu erhöhen.

Unter der Bezeichnung Föderale IT-Kooperationen (FITKO) erarbeiten Bund und Länder unter Beteiligung Hamburgs ein Konzept für eine Einrichtung, die den IT-Planungsrat bei der Steuerung und Koordinierung föderaler IT-Kooperation unterstützt. In dieser Organisation sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bisher gemeinsame Anwendungen und Dienste des IT-Planungsrates betreuen, zusammengezogen werden. Damit sollen Kompetenzen gebündelt und Synergien gehoben werden. Hamburg wird sich weiterhin aktiv am Aufbau von FITKO einbringen.

Im Rahmen der norddeutschen Zusammenarbeit kooperieren das Land Schleswig-Holstein und die Freie und Hansestadt Hamburg beim Telefonischen Bürgerservice mit dem Schwerpunkt der Dienstleistungen der Einheitlichen Behördennummer 115. Grundlage dafür ist ein Verwaltungsabkommen, das die Zusammenarbeit regelt und auf dem Grundgedanken der Kostenerstattung ohne Gewinnerzielungsabsicht beruht. Die Übernahme der 115-Anrufe aus Schleswig-Holstein erfolgt seit Mai 2014 und soll im ersten Quartal 2016 abgeschlossen sein. Im Juni 2015 konnten bereits 2,1 Mio. Einwohner Schleswig-Holsteins die 115 er-

reichen. Das Leistungsspektrum soll im Hinblick auf Multikanalfähigkeit ausgebaut werden, um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen Rechnung zu tragen.