



Magistratsdirektion

Schloss Mirabell  
Postfach 63, 5024 Salzburg

Tel. +43 662 8072 2021  
Fax +43 662 8072 2052  
magistratsdirektion@stadt-salzburg.at

Bearbeitet von  
Dr. Martin Floss  
Tel. +43 662 8072 2050

Zahl (Bitte bei Antwortschreiben anführen)  
MD/00/32714/2016/107

26.01.2023

Betreff  
Organisationsanalyse MD/03 - IKT, Ergebnisse und Stand der Umsetzung;  
Änderung der Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg (GEM  
2022).  
Veröffentlichung im Internet

## **Amtsbericht**

Mit dem folgenden Amtsbericht bringt die MD/00 - Magistratsdirektion dem Gemeinderat die Ergebnisse der von der Stadt in Auftrag gegebenen Organisationsuntersuchung in der MD/03 - Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) zur Kenntnis und erstattet einen Vorschlag zur Umsetzung der vom externen Beratungsunternehmen vorgeschlagenen Maßnahmen.

Das externe Beratungsunternehmen schlägt eine Neuorganisation innerhalb der MD/03 -IKT vor. Unterhalb der Amtsleitung sollen neben der Poststelle als weitere Organisationsebene drei neue Dienststellen eingerichtet werden. Die Aufgaben der EDV-Koordinatoren in den einzelnen Magistratsabteilungen sollen klar definiert werden und so die Zusammenarbeit der MD/03 - IKT mit den Abteilungen des Magistrates verbessert werden. Letztlich soll auch die Telefonvermittlung aus der MD/03 - IKT herausgelöst und als erster Kontakt für ratsuchende BürgerInnen und Bürger künftig organisatorisch beim Stadtservice angesiedelt werden.

Das von der Stadt beauftragte, externe Beratungsunternehmen hat der Stadt darüber hinaus noch eine Reihe von Maßnahmen in der MD/03 - IKT vorgeschlagen, die in Teilprojekten umgesetzt werden sollen.

Aufbauend auf die Ergebnisse der Organisationsuntersuchung und dem Leitbild der Stadtverwaltung wird die MD/03 - IKT in Zusammenarbeit mit den Abteilungen eine IT-Strategie für die Stadtverwaltung erarbeiten und dem Gemeinderat zum Beschluss vorlegen. Diese IT-Strategie soll unter Beibehaltung einer zentralen IT-Einheit darauf abzielen, die Möglichkeiten neuer Technologien und elektronischer Automationsunterstützung sowohl nach Innen als auch nach Außen verstärkt zu nützen.

## 1. Auftrag zur Organisationsanalyse IKT

Die MD/00 führt wiederkehrend Aufgaben- und Strukturanalysen durch, erarbeitet laufend Maßnahmenvorschläge im Rahmen des Internen Kontrollsystems und hat im Zuge der letzten Evaluierung der Aufgaben, Strukturen und Prozesse einige Herausforderungen in Bezug auf die MD/03 - IKT identifiziert.

Auf der Grundlage eines Amtsberichtes der MD/03 – IKT beschloss der Stadtsenat am 2.5.2022 die Durchführung einer vertiefenden Organisationsanalyse in der IKT durch externe Expert:innen. Daraufhin beauftragte die Stadtgemeinde Salzburg das Beratungsunternehmen reqPOOL am 6.5.2022 mit der entsprechenden Organisationsanalyse.

## 2. Durchführung der Organisationsanalyse

Inhalt des Projektes war es, in einem ersten Schritt durch Interviews mit den Magistratsdienststellen und den Mitarbeiter;innen der MD03 - IKT die Themen und Herausforderungen innerhalb der internen Prozesse und der internen Organisation der MD/03 - IKT zu erheben, zu gruppieren und strukturiert aufzubereiten.

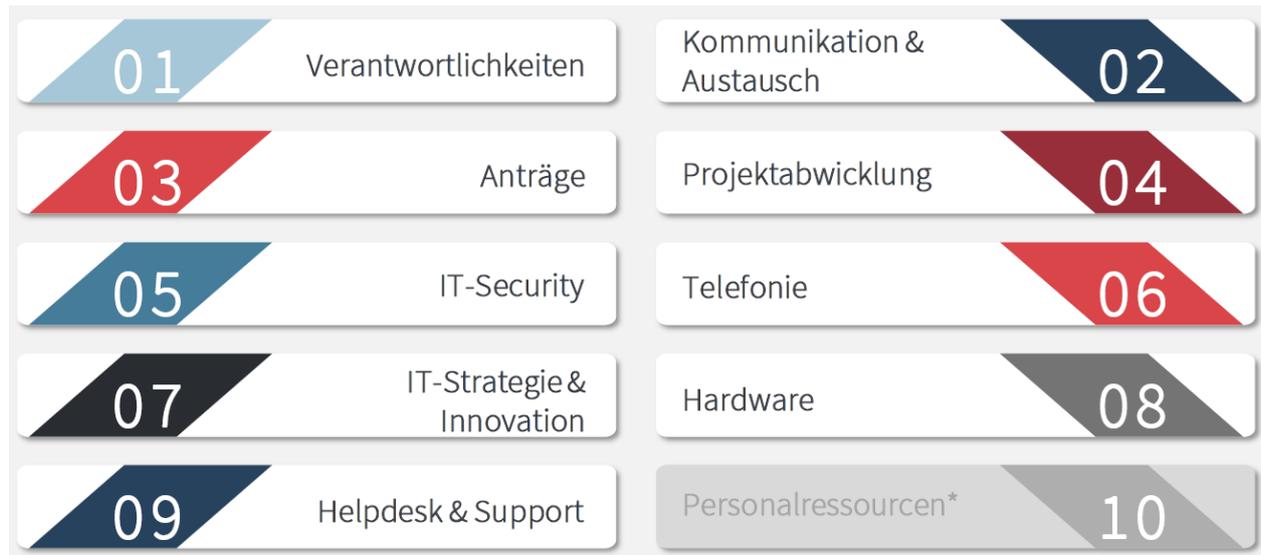
Auf Basis der Ergebnisse wurden Herausforderungen („Schmerzpunkte“) identifiziert, entsprechenden Handlungsfelder zugeordnet und erste Maßnahmen empfohlen. Damit sollte generell das Ziel der Gewährleistung eines stabilen Betriebs und die Sicherstellung von zuverlässigen Services erreicht werden.

Die Organisationsanalyse wurde dem nachstehend dargestellten Projektablaufplan durchgeführt (Quelle: reqPOOL).



## 3. Ergebnisse der Organisationsanalyse:

Die Expert:innen der Firma reqPOOL haben im Zuge der Durchführung der Organisationsanalyse insgesamt 75 „Schmerzpunkte“ identifiziert und folgenden Handlungsfeldern zugeordnet (Quelle: reqPOOL).



Die dabei festgestellten Herausforderungen wurden von den externen Expert:innen in weiterer Folge priorisiert und mit Maßnahmenempfehlungen sowie Umsetzungsfristen versehen.

#### 4. Umsetzungsauftrag durch das Stadtratskollegium am 24.10.2022

Der Magistratsdirektor hat das Stadtratskollegium in seiner Sitzung am 24.10.2022 über die Ergebnisse der IKT-Organisationuntersuchung durch reqPool informiert.

Das Kollegium befürwortete vorab den Vorschlag von reqPool, dass in der sehr flach strukturierten MD/03 – IKT eine zusätzliche organisatorische Ebene in Form von drei Dienststellen eingerichtet wird und für drei Dienststellenleiter:innen als zusätzliche Personalressourcen (\* siehe oben Handlungsfeld 10) im Dienstposten- und Stellenplan 2023 eine entsprechende Vorsorge getroffen wird.

Weiters ersuchte das Stadtratskollegium die Magistratsdirektion, zur Umsetzung der weiteren Maßnahmen eine Projektgruppe in der MD/00 - ORG einzurichten.

Zur Beschlussfassung der von reqPool vorgeschlagenen Änderungen der Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg (GEM 2022) wurde die Magistratsdirektion mit der Vorlage eines Amtsbericht an den Gemeinderat beauftragt.

#### 5. Magistratsinterne Präsentation der Ergebnisse der Organisationanalyse und Weiterbearbeitung des Projektes

Die Ergebnisse der Organisationanalyse hat reqPOOL am 21.10.2022 dem Magistratsdirektor Dr. Tischler, Dr. Floss (MD/00 – ORG), dem Amtsleiter der MD/03 – IKT Hr. Mag. Breitfuss und seinen Vertretern als Amtsleiter präsentiert.

Die wesentlichen Inhalte wurden darüber hinaus in einem nächsten Schritt auch in der Abteilungsvorständ:innen-Besprechung am 25.10.2022 dargelegt.

In weiterer Folge wurden die Ergebnisse der Organisationsanalyse und der geplanten Umsetzung den Bediensteten der MD/03 - IKT am 22.11.2022 präsentiert.

Aufbauend auf der Analyse der internen Prozesse wurde reqPOOL am 28.11.2022 mit einer ergänzenden Erhebung bei ausgewählten externen Partnern, darunter die EDV-Abteilung des Amtes der Salzburger Landesregierung beauftragt.

## **6. Umsetzung der Ergebnisse der Organisationsanalyse**

Die Umsetzung der Ergebnisse der Organisationsanalyse erfolgt unter der Projektleitung der MD/00 – ORG. Herrn Daniel Bischof wurde von Magistratsdirektor Dr. Tischler zum Projektleiter bestellt.

Zur Umsetzung der vom Stadtratskollegium beauftragten Projektgruppe wurde am 16.11.2022 die kick-off-Sitzung des Projektteams und der Steuerungsgruppe für die interne Weiterbearbeitung Maßnahmen durchgeführt.

Die Projektsteuerungsgruppe besteht aus Magistratsdirektor Dr. Maximilian Tischler, Dr. Martin Floss, Mag. Patrick Pfeifenberger, Mag. Klaus Hinterberger und dem Projektleiter Hrn. Bischof.

Das Projektteam setzt sich aus fixen und flexibel im Anlassfall hinzugezogenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammen. Zusätzlich sind jeweils ein Vertreter der Abteilungsvorständ:innen und der Amtsleiter:innen Teil des Projektteams, womit eine praxisbezogene Einbindung der Abteilungen und Ämter gewährleistet wird.

Zusätzlich ist nach dem Beispiel der Umsetzung der Gehaltsreform eine Resonanzgruppe eingerichtet, die aus den Abteilungsvorständ:innen besteht und durch ihre regelmäßige Einbindung einen wichtigen Beitrag zur Praxisnähe leistet.

## **7. Geplante Maßnahmen, Umsetzungsstand**

### **7.1. Prioritäre, kurzfristige Maßnahmen**

Im Zuge der Umsetzung der Empfehlungen von reqPOOL werden die folgenden Teilprojekte vorrangig umgesetzt.

Am 20.12.2022 und 16.1.2023 fanden die jüngsten Sitzungen der Steuerungsgruppe statt. Der Stand der Bearbeitung der prioritär behandelten Teilprojekte lässt sich zusammengefasst wie folgt darstellen:

#### **1. Aufgabenfestlegung GEM 2022 und interne Organisation IKT**

a) Die MD/03 - IKT ist für die Planung, Organisation, Bereitstellung und den Betrieb sowohl von Informations- als auch Kommunikationstechnologie zuständig. Weiters ist sie für die diesbezügliche Koordinierung zu externen Einrichtungen verantwortlich. In der MD/03 ist zudem die Zentrale Poststelle mit den zentralen Kopier-, Scan-, Zustelldiensten sowie die Telefonvermittlung (siehe Pkt b.) angesiedelt.

Der Amtsleiter der MD/03- IKT führt derzeit unmittelbar 40 Mitarbeiterinnen der IKT, 3 Telefonistinnen und über den Dienststellenleiter der zentralen Poststelle weitere 9 Bedienstete der Poststelle. Die Führungs- bzw. Leitungsspanne, d.h. die Anzahl der Bediensteten, die dem Amtsleiter direkt untergeordnet sind, ist daher zu groß.

Im Zuge der Beschlussfassung der Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg (GEM 2022) wurden vor diesem Hintergrund neben der bereits bestehenden Dienststelle für Servicedienste die Aufgabenbereiche der Informationstechnologie und der Kommunikationstechnologie im Sinne von möglichen Dienststellen getrennt abgebildet. Aus dieser Aufgabenverteilung im aktuellen GEM 2022 lassen sich seit Beginn des Jahres somit 3 voneinander getrennte Aufgaben- und Verantwortungsbereiche im Sinne von Dienststellen ableiten, die die unmittelbare Leitungsspanne des Amtsleiters verringern sollen. Die Umsetzung wurde 2022 aber im Hinblick auf die durchgeführte Organisationsanalyse ausgesetzt.

Übereinstimmend mit der internen Evaluierung hat auch die Organisationsanalyse der Firma reqPOOL ergeben, dass eine Straffung der Führungsspanne in der MD/03 – IKT durch die Einführung von zusätzlichen Dienststellen erforderlich ist. Nach Empfehlung von reqPOOL sollen zu diesem Zweck insgesamt 3 neue Dienststellen geschaffen werden.

Wie voranstehend ausgeführt ist, wurden im Stellenplan 2023 daher bereits 3 neue Planstellen für die entsprechenden Dienststellenleitungen aufgenommen. Die Beschlussfassung erfolgte mit Beschluss des Gemeinderates vom 14.12.2022.

In der GEM 2022 werden dem vorliegenden Amtsbericht entsprechend folgende 3 zusätzliche Dienststellen in Form von Absätzen abgebildet:

- Infrastruktur und Betrieb
- Softwareentwicklung, Projekte und Beratung
- Client-Beschaffung, -Bereitstellung und Support

Die konkreten Aufgaben der MD/03 – IKT und ihrer insgesamt 4 Dienststellen werden im Wege der Beschlussfassung des Amtsvorschlages näher festgelegt. Gleichzeitig werden die Formulierungen zeitgemäß geändert, inhaltlich angepasst und geschärft.

b.) Bei Bauvorhaben der MA 6 bzw. der SIG wurden in der Vergangenheit mehrfach die Erfordernisse der IKT nicht ausreichend berücksichtigt. Bereits aufbauend auf den Festlegungen nach der sog. Strukturreform wurde ein entsprechender Auftrag zur Koordinierung an die beteiligten Dienststellen erteilt.

Zwischenzeitig wurden Regelungen der ämterübergreifenden Zusammenarbeit verschriftlicht. Die MD/03 - IKT wird seither bei städtischen Bauvorhaben seitens der MA 6/01 bzw. der SIG bereits frühzeitig in der Planung eingebunden. Zudem wurden Zuständigkeitsabgrenzungen und -klarstellungen vorgenommen. Weitere Details zur Zusammenarbeit der MD/03 – IKT und der MA 6/01 – Hochbau bzw. der SIG (wie etwa die Zuständigkeit für das Verlegen von Kabeln für Netzwerk, Antennen, Funk udgl. oder für Stark- und Schwachstromtechnik) finden in die GEM 2022 daher keinen Eingang, sondern werden auf Verwaltungsebene geregelt bzw. wird die vorliegende Zuständigkeitsvereinbarung dementsprechend erweitert.

Im Ergebnis ist mit Beschlussfassung der GEM 2022 in der vorgeschlagenen Form dieses Teilprojekt soweit erledigt, dass die Umsetzung durch die Bestellung der Dienststellenleitungen erfolgen kann.

## **2. Telefonvermittlung MD/01 – Service und Information (StadtService)**

Mit vorliegendem Amtsbericht wird zudem der Vorschlag der Firma reqPOOL aufgegriffen, die Aufgabe der Telefonvermittlung aus der MD/03 - IKT herauszulösen und der MD/01 Service und Information bzw. der Dienststelle StadtService zuzuordnen. Die Zuständigkeit für die technischen Einrichtungen und Komponenten verbleiben in der MD/03 – IKT.

Aus organisationaler Sicht handelt es sich dabei um eine Maßnahme, die zunächst die strukturelle Grundlage für eine inhaltliche Weiterentwicklung der damit verbundenen Aufgabe schafft. Nach Maßgabe der personellen und zeitlichen Kapazitäten soll die Telefonvermittlung an die aktuellen Entwicklungen angepasst und dahingehend ausgebaut werden, dass über die Kernaufgabe der Vermittlungstätigkeit hinaus im Sinne einer ersten telefonischen Anlaufstelle rudimentäre Auskünfte erteilt werden können. Vor diesem Hintergrund soll die Telefonvermittlung dem Stadtservice, welches bereits aktuell die zentrale Anlauf- und Auskunftsstelle für die Stadtverwaltung ist, zugeordnet werden.

Als Grundlage für die Einbindung der Telefonistinnen in die MD/01 – Stadtservice sind insbesondere folgende Maßnahmen vorgesehen:

- Neuordnung der 3 Planstellen der Telefonistinnen, die derzeit in der Dienststelle Telekommunikation der MD/03 – IKT systemisiert sind, zur MD/01 – Stadtservice.
- Personalentwicklungs- und Schulungsmaßnahmen für die betroffenen Bediensteten, um diese in die Lage zu versetzen, deren Dienstleistung qualitativ dahingehend auszubauen, dass sie auch inhaltliche, telefonische Basisauskünfte erteilen können. Insbesondere die Teilnahme an den Vorträgen des Fachmoduls der Grundausbildung bietet eine ideale Möglichkeit, das Wissen über die Aufgaben und Zuständigkeiten der gesamten Stadtverwaltung zu erweitern.
- Schaffung eines Zuganges der betroffenen Bediensteten zu den in der MD/01 – Stadtservice bereits verfügbaren Daten und Informationen (Wiki udgl.);

Vor dem Hintergrund der des Entfalls der Aufgabe Telefonvermittlung in der MD/03 - IKT werden die verbleibenden Aufgaben des bisherigen Leiters der Dienststelle Telekommunikation innerhalb der MD/03 – IKT neu zu organisieren und so zuzuordnen sein, sodass die Funktion der Dienststellenleitung Telefonie künftig entfallen kann, die Planstelle aber im Bereich der MD/03 – IKT erhalten bleibt.

Im Ergebnis ist mit Beschlussfassung der GEM 2022 in der vorgeschlagenen Form dieses Teilprojekt soweit erledigt, dass die weitere Umsetzung in der MD/01 – Stadtservice betrieben werden kann.

### **3. Zusammenarbeit mit externen Partnern**

In Ergänzung zu den oben dargestellten internen Erhebungen von reqPOOL in sämtlichen Abteilungen des Magistrates, wurde das Beratungsunternehmen vom Magistratsdirektor am 28.11.2023 mit der Analyse der Zusammenarbeit der MD/03 – IKT mit ausgewählten externen Partnern beauftragt.

Zu diesem Zweck führt reqPOOL auch mit externen Ansprech- und Geschäftspartner:innen der MD/03 – IKT leitfadengestützte Interviews und wertet diese aus.

Zum Stand der Umsetzung ist auszuführen, dass erste Interviews wie z.B. mit dem Leiter der EDV-Abteilung des Amtes der Salzburger Landesregierung und 2 Unternehmensvertretern bereits durchgeführt wurden, die Analyse ist noch nicht abgeschlossen, zumindest ein weiteres Interview ist geplant.

#### **4. EDV Koordinator:innen - Festlegung der Aufgaben und Aufgabenabgrenzung zur MD/03 -IKT**

Als Ansprechpartner der MD/03 – IKT als der zentralen IT-Dienstleisterin der Stadtverwaltung sind in den Abteilungen der Stadtverwaltung sind dezentral EDV-Koordinator:innen eingesetzt, die neben ihrer inhaltlichen Stammaufgabe in der jeweiligen Fachabteilung die Kolleg:innen und die Führungskräfte bei EDV-technischen Herausforderungen unterstützen, als erste dezentrale AnsprechpartnerInnen fungieren und standardmäßig in bestimmte Prozesse eingebunden sind.

Die EDV-KoordinatorInnen in den Dienststellen waren der MD/03 - IKT bisher in ihrer Gesamtheit und nach aktuellem Stand nicht bekannt. Die Aufgabenwahrnehmung der EDV-KoordinatorInnen und die Zusammenarbeit zwischen den EDV-Koordinator:innen und der MD/03 – IKT erfolgt nach einem gewachsenen System und ist nur zum Teil standardisiert. Die Aufgabenabgrenzung zwischen den Partner:innen war bisher unklar.

Zwischenzeitig wurde der MD/03 – IKT der aktuelle Stand der EDV-Koordinator:nnen in den Dienststellen mitgeteilt.

Im gegenständlichen Teilprojek sollen unter Beibehaltung der zentralen IT-Dienstleistungen in der MD/03 – IKT die Aufgaben der EDV-Koordinator:innen detaillierter festgelegt und beschrieben, sowie von den zentralen Aufgaben der MD/03 - IKT abgegrenzt werden. Um die aktuellen Schwerpunkte ihrer Tätigkeit zu erheben, wurde von der MD/00 – ORG eine cloud-basierte Umfrage unter den EDV-Koordinator:innen durchgeführt und ausgewertet.

Die Ergebnisse dieser Erhebung sind in eine allgemeine Aufgabenbeschreibung eingeflossen, die mit der MD/03-IKT abgestimmt wurde. Dieser Entwurf wird seitens der MD/03 – IKT in einem Termin am 22.2.2023, zu dem alle EDV:Koordinator:innen eingeladen sind, diskutiert. Dabei werden die Rahmenbedingungen und Zuständigkeiten der wechselseitigen Zusammenarbeit erörtert und die Abgrenzungen näher ausgeführt.

Die Aufgabenbeschreibung soll letztlich als Vorlage für die dezentralen Stellenbeschreibungen der EDV-Koordinator:innen dienen. Die Umsetzung und nähere Ausgestaltung hat im Wege der Abteilungen in Zusammenarbeit mit der MD/03 - IKT zu erfolgen.

#### **5. Ämterprofile - IKT-Berechtigungen für Mitarbeiter:innen**

Um die administrativen Prozesse der Erteilung von Zugriffsberechtigungen für Bedienstete beim Einstieg in den Dienst oder beim Umstieg in andere Dienststellen zu vereinfachen, wurden 2019 im Auftrag des damaligen Magistratsdirektors sog. „Ämterprofile“ zu definiert, die jene Zugriffsberechtigungen umfassen, die mit der Erfüllung der jeweiligen Aufgaben verbunden sind.

Das Projekt wurde wegen datenschutzrechtlicher Bedenken in weiterer Folge nicht abgeschlossen, bzw. wurden die zwischenzeitig fertiggestellten Ämterprofile nicht in Betrieb genommen.

Im Laufe des Oktober 2022 hat die MD/03 - IKT gemeinsam mit der MD/00 die bereits bestehenden Ämterprofile nochmals überarbeitet und bereits implementiert. Die Zugriffsberechtigungen müssen durch die MD/03 - IKT derzeit noch manuell freigegeben werden. Im Jahr 2023 soll die Freigabe mit Genehmigung durch das jeweilige Fachamt automatisiert erfolgen.

## 6. Priorisierungskonzept für Anträge an die IKT

Um für die Kund:innen der MD/03 – IKT die Bearbeitungsprozesse transparenter und nachvollziehbarer zu gestalten, bedarf es einer nachvollziehbaren Strukturierung und Priorisierung der Tätigkeiten durch die MD/03 – IKT und eines darauf aufbauenden Ressourcenmanagements innerhalb der MD/03 - IKT.

Seitens der MD/03 - IKT wurde entsprechendes Priorisierungskonzept entworfen und verschriftlicht. Die neuen Dienststellenleiter übernehmen künftig auf dieser Grundlage die Koordinierung der Ressourcen. Das Priorisierungskonzept wird im Intranet für alle Nutzer:innen transparent zugänglich gemacht, zudem kann der Status des jeweiligen Projektes über E++ jederzeit abgefragt werden.

## 7. Supportkonzept (first level, second level, third level)

Die MD/03 – IKT ist die zentrale IT-Dienstleisterin für die Stadtverwaltung. Die EDV-Koordinator:innen sind die dezentralen Ansprechpartner:innen für IT-Belange in den Abteilungen.

Im Rahmen der Organisationsanalyse wurde u.a. festgestellt, dass sich die Fachabteilungen anstatt an die IT-Koordinator:innen (first level) oder den Helpdesk (second level) oft direkt und persönlich an die jeweiligen Entwickler:innen wenden.

Das entspricht nicht dem Supportkonzept, erschwert einerseits die Ressourcenplanung in der MD/03 – IKT und verursacht andererseits Störungen im Arbeitsablauf.

Als Grund wurde unter anderem die teilweise schwierige Erreichbarkeit des Helpdesk angegeben. Darüber hinaus beginnt in vielen Ämtern der Parteienverkehr bereits um 7 Uhr und geht auch über die normalen Helpdesk-Zeiten hinaus. Außerdem sind einige der Betriebe/Außenstellen an Wochenenden geöffnet, an welchen der Helpdesk nicht im Einsatz ist. Treten in solchen Fällen Fehler/Probleme mit den eingesetzten Softwaresystemen auf, kann im schlimmsten Fall der Betrieb nicht oder nur verzögert weitergeführt werden.

In Teilbereichen der Stadtverwaltung wie der Berufsfeuerwehr und den Seniorenwohnhäusern ist ein 24/7-Support notwendig. Dieser kann mit den Ressourcen der MD/03 – IKT nicht sichergestellt werden. In Bezug auf den besonderen Bedarf der Berufsfeuerwehr wurde wurden positive Erfahrungen mit der Auslagerung dieser Dienstleistung gemacht. Hinsichtlich der Seniorenwohnhäuser wird eine entsprechende Beauftragung ebenfalls ins Auge gefasst.

In Bezug auf die Aufgaben der EDV-Koordinator:innen wird auf die voranstehenden Ausführungen verwiesen. Im Übrigen hat die MD/03 - IKT bereits einen Vorschlag für ein detailliertes und aktualisiertes Supportkonzept erarbeitet. Zur weiteren Bearbeitung dieses Teilprojektes wird es mit dem Teilprojekt „Softwareprojekte“ zusammengefasst und weiterentwickelt.

## 8. Softwareprojekte - Festlegung zum Prozedere

Das Vorgehen bei der Beantragung von Softwareprojekten soll standardisiert werden (ua Anforderungserhebung, Zuständigkeiten/Aufgabenteilung, Marktanalyse, Entscheidungsprozesse). Dabei ist z.B. auch die Einbindung der EDV-Koordinator:innen bei der Erstellung von Pflichtenheften durch die Fachabteilungen angedacht. Entsprechende Festlegungen sind in der Aufgabenbeschreibung der EDV\_Koordinator:innen bereits enthalten. Zur weiteren Bearbeitung dieses

Teilprojektes wird es mit dem Teilprojekt „Softwareprojekte“ zusammengefasst und weiterentwickelt.

## **9. Telearbeit/Homeoffice in der IKT: Erarbeitung der Grundlagen**

Aufbauend auf den Erfahrungen aus der COVID-19-Pandemie wurde in der Stadtverwaltung insgesamt im Rahmen der Möglichkeiten homeoffice verstärkt eingesetzt. Aufgrund der Art der Tätigkeit ist homeoffice natürlich vor allem bei EDV-Dienstleistungen, die online erledigt werden können, besonders geeignet.

Um insbesondere die Beschäftigung in der MD/03 - IKT attraktiver zu gestalten, erstellt die MD/03 - IKT auf Grundlage des § 39a MagBeG in Abstimmung mit dem Personalamt einen Vorschlag, in welchem Ausmaß und in welcher Form die Bediensteten ihre dienstliche Aufgaben in ihrer Wohnung oder einer von ihnen selbst gewählten, nicht zu ihrer Dienststelle gehörigen Örtlichkeit verrichten können (Telearbeit).

## **7.2. IT - Strategie**

Im Rahmen der Organisationsanalyse wurde weiters festgestellt, dass eine organisationsweite IT-Strategie im Wesentlichen nicht vorhanden bzw. nicht transparent kommuniziert ist.

Im Wesentlichen werden die derzeitigen Ressourcen der MD/03 – IKT in den Systemerhalt investiert und in den meisten Fällen lediglich auf Antrag der Fachabteilungen Digitalisierungsprojekte oder ähnliches umgesetzt. Im Rahmen einer zeitgemäßen IT-Strategie soll die Rolle der MD/03 – IKT als Impulsgeber und Enabler für Weiterentwicklung und Digitalisierung soll gestärkt werden. Weiters gibt eine Strategie Orientierung für die Priorisierung von Projekten und den entsprechenden Ressourceneinsatz.

Die gegenständliche Herausforderung wurde vom Beratungsunternehmen mit Priorität 2 und einer langfristigen Umsetzung bewertet. Der Magistratsdirektor hat die MD/03 – IKT beauftragt, unter Berücksichtigung der bestehenden Organisation der IT-Belange (zentrale IT, dezentrale EDV-Koordinator:innen) eine entsprechende IT-Strategie in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen zu erarbeiten.

Grundlage für diese IT-Strategie ist neben den Ergebnissen der vorliegenden Organisationsanalyse auch das Leitbild der Stadtverwaltung. Dieses dient insbesondere der Orientierung für das Handeln der Stadtverwaltung und sieht unter „Zukunftsgestaltung ist unser Auftrag“, vor „neue Technologien als Chance“ zu verstehen, „Mut zur Innovation“ zu haben und dass sich die Stadtverwaltung den „Herausforderungen gemeinsam, entschlossen und mit einer positiven Grundhaltung“ stellt.

Das Teilprojekt der Entwicklung einer IT-Strategie wird im Rahmen des vorliegenden Projekts von der MD/03-IKT weiterbearbeitet.

## **8. Finanzielle Auswirkungen**

Mit der Änderung der Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg (GEM 2022) sind keine unmittelbaren Kosten verbunden.

Die Planstellen für die o.a. Dienststellen in der MD/03 – IKT wurden bereits mit dem Beschluss des Gemeinderates zum Stellenplan 2023 präliminiert und sind daher bereits Teil des Haushaltsvoranschlags 2023.

Die Zuordnung der Telefonvermittlung zur MD/01 – Service und Information (Stadtsservice) löst keine unmittelbaren Kosten aus. Maßnahmen der Personalentwicklung werden aus dem laufenden Budget bewältigt.

Im Übrigen werden die weiteren Maßnahmen nach Möglichkeit im laufenden Dienstbetrieb und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel durchgeführt.

## 9. Zusammenfassung

Es wird vorgeschlagen, die Ergebnisse der Organisationsanalyse zur Kenntnis zu nehmen und die vorangeführten, daraus abgeleiteten Maßnahmen zur Optimierung der Strukturen und Prozesse im Sinne der verbesserten Aufgabenabgrenzung und -wahrnehmung zu setzen. Die MD/03 – IKT entwickelt darüber hinaus federführend in Zusammenarbeit mit den Dienststellen des Magistrates eine IT-Strategie.

Die Magistratsdirektion erstattet somit folgenden

### **Amtsvorschlag**

Amtsvorschlag

Der Gemeinderat möge beschließen:

1. Der Gemeinderat nimmt die dargestellten Ergebnisse der Organisationsanalyse der MD/03 - IKT und den Stand der Umsetzung zur Kenntnis.
2. Die MD/00 - Magistratsdirektion und die MD/03 - IKT werden beauftragt, die Umsetzung der von reqPOOL auf Grundlage der Organisationsanalyse der MD/03 - IKT vorgeschlagenen Maßnahmen nach Maßgabe der Möglichkeiten zu betreiben.
3. Aufbauend auf den Ergebnissen der Organisationsuntersuchung wird die MD/03 - IKT beauftragt, in Zusammenarbeit mit den Abteilungen einen Vorschlag für eine IT-Strategie zu erarbeiten und dem Gemeinderat zum Beschluss vorzulegen.
4. Die Aufgaben der MD/03 -IKT werden in der Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg - GEM 2022 neu festgelegt.

Die Geschäftseinteilung des Magistrates der Landeshauptstadt Salzburg - GEM 2022 (Anhang zu § 2 Abs 5 MGO 2007), Beschluss des Gemeinderates vom 15.12.2021, kundgemacht im Amtsblatt Nr 140/2021, zuletzt geändert durch Beschluss des Gemeinderates vom 2.11.2022, kundgemacht im Amtsblatt Nr 117/2022, wird gemäß § 33 Abs 4 des Salzburger Stadtrechtes 1966 wie folgt abgeändert:

a) Der Abschnitt "MD/03 - Informations- und Kommunikationstechnologie" wird unter vollständigem Entfall der bisherigen Festlegungen wie folgt gänzlich neu gefasst:

#### **"MD/03 - Informations- und Kommunikationstechnologie**

Planung, Organisation, Beschaffung, Bereitstellung, Betrieb und Support von Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT); diesbezügliche Koordinierung mit Einrichtungen außerhalb des Magistrates Salzburg. Digitalisierung. Zusammenarbeit mit der MA 6 und der SIG bei Neu- und Umbauten stadteigener Gebäude.

Fachliche Unterstützung der Abteilungen bei der Auswahl neuer Software.

Zusammenarbeit mit den EDV-Koordinator:innen und Anleitung der EDV-Koordinator:innen in Angelegenheiten der IKT; diesbezügliche Entwicklung von Schulungsangeboten und Mitwirkung bei Schulungen.

Zentrale Poststelle:

Zustelldienst; Kopier- und Scanstelle; Übernahme und Aufbereitung von Daten für Druck und Versand, Hausdruckerei.

Infrastruktur und Betrieb (Server):

Betrieb der Rechenzentren einschließlich Alarmierung, Monitoring, Betrieb der unterbrechungsfreien Stromversorgung und Klimatisierung; Auswahl, Beschaffung, Integration und Betrieb zentraler Hardware (Server, Storage, Backup, SAN, LAN, WLAN usw.).

Auswahl, Beschaffung, Integration und Betreuung von Fremd- und Standardsoftware im Serverbereich.

Auswahl, Beschaffung, Integration und Betrieb des Netzwerkes sowie der daran angeschlossenen Server, Funk- und Telefonanlagen einschließlich der zugehörigen Systemsoftware, Sicherheits- und Notfallmaßnahmen; Sicherheitsmanagement.

Softwareentwicklung, Programmierung und Beratung:

Übergeordnete Projektleitungen für IT-Vorhaben; Strategische Planung; Entwicklung und Betreuung von Individualsoftware.

Beschaffung, Bereitstellung und Support (Client):

Auswahl, Beschaffung, Integration und Betreuung von Fremd- und Standardsoftware im Clientbereich. Auswahl, Beschaffung, Integration und Betreuung der dezentralen Hardware-, Software- und Telefoneinrichtungen einschließlich der zugehörigen Berechtigungsvergabe; Materialverwaltung.

Einführung und Betreuung von Standardanwendungen, Unterstützung der Abteilungen bei der Anschaffung und Inbetriebnahme neuer Software."

b) Im Abschnitt "MD/01 - Service und Information" wird am Ende des Teilabschnitts "Stadtsservice" vor dem Punkt ein Strichpunkt und die Aufgabe "Telefonvermittlung" angefügt.

Der Sachbearbeiter:

Dr. Martin Floss

Der Magistratsdirektor:

Dr. Maximilian Tischler

Elektronisch gefertigt

Gesehen:

Der Bürgermeister:

Dipl.-Ing. Harald Preuner



Dieses Dokument wurde amtssigniert.  
Informationen zur Prüfung der elektronischen  
Signatur und des Ausdrucks finden Sie unter:  
<https://www.stadt-salzburg.at/amtssignatur>