

# ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Informationstechnik der  
Stadt Meschede im  
Jahr 2015*

# INHALTSVERZEICHNIS

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| ➔ Managementübersicht                              | 3  |
| Ausgangslage                                       | 3  |
| Ergebnisse                                         | 3  |
| ➔ Einführung                                       | 4  |
| Grundlagen der überörtlichen Prüfung               | 4  |
| Methodik der überörtlichen Prüfung                 | 4  |
| IT-Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen | 5  |
| Prüfungsdurchführung in Meschede                   | 6  |
| ➔ IT-Management                                    | 7  |
| Strategische IT-Steuerung                          | 7  |
| IT-Sicherheit                                      | 9  |
| Lizenzmanagement                                   | 10 |
| Störungsmanagement                                 | 10 |
| ➔ IT-Ressourcenverbrauch                           | 12 |
| Datengrundlagen                                    | 12 |
| Gesamtkosten                                       | 12 |
| Fachanwendungen                                    | 13 |
| IT-Grunddienste                                    | 14 |

## ➔ Managementübersicht

### Ausgangslage

Die generelle finanzwirtschaftliche Ausgangslage der Stadt Meschede war Gegenstand der letzten überörtlichen Finanzprüfung. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Internetseite der GPA NRW abrufbar. Die Stadt Meschede kann demnach bereits seit vielen Jahren keinen Haushaltsausgleich darstellen. Das strukturelle Ergebnis weist einen nachhaltigen Konsolidierungsbedarf auf. Um die Konsolidierungslücke zu schließen, verfügt die Stadt über unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten. Auch die IT sollte einen Konsolidierungsbeitrag leisten.

In Meschede sind im Betrachtungsjahr 2013 Kosten von knapp 591.000 Euro für die Bereitstellung von IT-Leistungen entstanden. Davon entfielen rund 144.000 Euro auf Zahlungen an den Zweckverband KDYZ Citkomm, dem die Stadt als Mitglied angehört. Zudem sind weitere externe IT-Dienstleister für die Stadt tätig. Die Funktion des Auftraggebers gegenüber externen Dienstleistern übernimmt die örtliche IT im Fachbereich 20, Finanzen, Organisation und Personal. Der Kämmerer als Fachbereichsleitung ist die für die IT verantwortliche Person im Verwaltungsvorstand.

### Ergebnisse

Die IT-Prüfung hat zu keinen Feststellungen geführt, die in einem förmlichen Verfahren weiter bearbeitet werden müssten.

Das von der Stadt Meschede gewählte Betriebsmodell bietet der Verwaltungsführung angemessene strategische Gestaltungsmöglichkeiten die IT bedarfsgerecht und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu steuern. Das interne Steuerungssystem der Stadt stellt sicher, dass die grundlegenden Informationen zum Betriebsmodell und zur IT-Leistungserbringung auf der Ebene der Verwaltungsleitung bekannt sind.

Im Bereich des operativen IT-Managements wurden einige Gefährdungstatbestände festgestellt. Die im Rahmen der Prüfung auf operativer Ebene beratenen Aspekte wurden bereits im Prüfungsvermerk festgehalten und auf Arbeitsebene besprochen. Nach Auskunft der Stadt hat diese mit entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen im Laufe der Prüfung begonnen.

Die gesamten IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung reihen sich im interkommunalen Vergleich in die Gruppe der günstigsten Vergleichskommunen ein. Diese Positionierung wird maßgeblich durch die positive Kennzahlenausprägung bei den Fachanwendungen und den IT-Standardarbeitsplätzen beeinflusst. Das bei allen Kommunen teuerste Verfahren ist grundsätzlich das Finanzverfahren. Im Vergleich zu anderen Kommunen ergibt die Abnahme des Finanzverfahrens außerhalb des Zweckverbandes für Meschede jedoch äußerst günstige Kosten.

## → Einführung

### Grundlagen der überörtlichen Prüfung

Auftrag der GPA NRW ist es, zu prüfen, ob die Kommunen des Landes NRW rechtmäßig, sachgerecht und wirtschaftlich handeln. Die GPA NRW analysiert dabei vorwiegend finanzwirtschaftliche Aspekte. Grund dafür ist die aktuelle Finanzlage der Kommunen und die gesetzliche Forderung, den kommunalen Haushalt stets auszugleichen. Die Prüfung stützt sich auf § 105 der Gemeindeordnung Nordrhein-Westfalen (GO NRW).

Adressaten der Prüfberichte sind in erster Linie die für die Gesamtsteuerung verantwortlichen Personen und Gremien: Hauptverwaltungsbeamte, Beigeordnete sowie die Räte und die Haupt- und Finanzausschüsse. Der Bericht zielt darauf ab, diese Akteure in Haushaltskonsolidierungsprozessen zu unterstützen.

### Methodik der überörtlichen Prüfung

Methodische Grundlage der überörtlichen Prüfung ist die vergleichende Betrachtung kommunaler Leistungen. Damit bietet sich die Möglichkeit, gute Lösungen aufzuzeigen, die andernorts bereits praktiziert werden. So regt die GPA NRW Veränderungen an, die z. B. zur Konsolidierung des Haushalts genutzt werden können.

### Kennzahlenvergleich

In Kennzahlenvergleichen stellt die GPA NRW die Werte der geprüften Kommune den Werten von Vergleichskommunen gegenüber.

Der interkommunale Vergleich nutzt gängige statistische Verfahren. Er enthält neben dem arithmetischen Mittelwert auch das Minimum, das Maximum sowie die Quartile. Quartile werden auch „Viertelwerte“ genannt. Sie teilen eine nach Größe geordnete statistische Reihe in vier Viertel. Das erste Quartil teilt die vorgefundenen Werte so, dass 25 Prozent darunter und 75 Prozent darüber liegen. Das zweite Quartil (entspricht dem Median) liegt in der Mitte der statistischen Reihe, d.h. 50 Prozent der Werte liegen unterhalb und 50 Prozent oberhalb dieses Wertes. Das dritte Quartil teilt die vorgefundenen Werte so, dass 75 Prozent darunter und 25 Prozent darüber liegen.

Aus diesen Parametern lässt sich die Position des Kennzahlenwertes der Kommune innerhalb der Spannweite aller Vergleichswerte bestimmen. Diese Informationen können die Kommune bei der Festlegung individueller Zielwerte unterstützen.

Bei der Ermittlung der statistischen Vergleichswerte werden nur belastbare und vergleichbare Daten der Städte berücksichtigt. Belastbar sind die Daten einer Stadt, wenn grob geschätzte oder nicht zu ermittelnde Werte nur einen geringen Anteil an den jeweiligen Werten ausmachen. Zudem müssen die Daten zu einem von der GPA NRW festgelegten Stichtag vorgelegen haben.

## Prüfbericht

Die Berichte der überörtlichen Prüfungen sind auf der Internetseite der GPA NRW veröffentlicht.

Im Bericht werden Ergebnisse von Analysen als **Feststellung** bezeichnet; diese enthalten eine Wertung. Feststellungen, die eine Korrektur oder eine weitergehende Überprüfung oder Begründung durch die Kommune erforderlich machen, sind Beanstandungen im Sinne des § 105 Abs. 6 GO NRW. Hierzu wird eine gesonderte Stellungnahme angefordert. Wenn dieses förmliche Verfahren erforderlich ist, wird dies im Bericht mit einem Zusatz gekennzeichnet.

Bei der Prüfung erkannte Verbesserungspotenziale werden im Bericht als **Empfehlung** ausgewiesen.

Grundsätzlich verwendet die GPA NRW im Bericht geschlechtsneutrale Begriffe. Gerade in der Kennzahlendefinition ist dies jedoch nicht immer möglich. Werden Personenbezeichnungen aus Gründen der besseren Lesbarkeit lediglich in der männlichen oder weiblichen Form verwendet, so schließt dies das jeweils andere Geschlecht mit ein.

## Kennzahlenset

Die GPA NRW stützt ihre Analysen im Wesentlichen auf Kennzahlen. Dabei haben sich für die einzelnen Handlungsfelder der Kommunen bestimmte Kennzahlen als besonders aussagekräftig und steuerungsrelevant herausgestellt. Diese Schlüsselkennzahlen sind im GPA-Kennzahlenset zusammengefasst. Das Kennzahlenset ist im Internet veröffentlicht.

## IT-Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen

Bei der überörtlichen Prüfung der mittleren kreisangehörigen Kommunen wird das Handlungsfeld IT in unterschiedlicher Form behandelt. In den Städten ohne Jugendamt findet eine vollständige IT-Fachprüfung statt. Ergebnis dieser Prüfungen ist jeweils ein eigenständiger Prüfbericht. In den Städten mit Jugendamt werden nur die IT-Kennzahlen des GPA-Kennzahlensets erhoben und vergleichend dargestellt.

## „IT in der Stadt“ im Fokus

Im Fokus der IT-Prüfung steht die „IT in der Stadt“. Daher wird nicht nur die Organisationseinheit der Stadt betrachtet, die den IT-Betrieb sicherstellt, sondern es werden sämtliche IT-Aufgaben untersucht. Diese Aufgaben können zentral, beispielsweise in einer städtischen IT-Abteilung, aber auch dezentral in Fachämtern erledigt werden. Auch die Leistungserbringung durch Externe, z. B. durch kommunale Rechenzentren oder im Wege anderer Formen interkommunaler Zusammenarbeit wird berücksichtigt. Dadurch werden die einzelnen Leistungsfelder kommunaler IT möglichst unabhängig von den unterschiedlichen organisatorischen Lösungen untersucht.

## Gegenstand der IT-Prüfung

Gegenstand der Prüfung sind das IT-Management und der IT-Ressourcenverbrauch.

Die GPA NRW betrachtet beim IT-Management Aspekte der strategischen IT-Steuerung der Kernverwaltung. Diese umfassen den institutionellen Rahmen, also das gewählte Betriebsmodell sowie das vorhandene Steuerungssystem. Ergänzend werden ausgewählte Prozesse des operativen IT-Managements auf bestehende Risiken untersucht.

Beim IT-Ressourcenverbrauch geht es sowohl um die IT-Gesamtkosten, als auch um die Kosten für einzelne Leistungsfelder der IT.

Kennzahlen und Analysen im interkommunalen Vergleich machen Kostentreiber sichtbar und zeigen auf, wie und wo die Verwaltung IT-Leistungen günstiger bereitstellen kann.

Ob ein im Vergleich erhöhter IT-Aufwand durch Einsparungen bei anderen Produkt- und Prozesskosten gerechtfertigt ist, kann von Seiten der GPA NRW noch nicht abschließend bewertet werden. Die dazu notwendigen Daten liegen heute noch nicht vor. Dies liegt daran, dass

- das kommunale Haushaltsrecht keine landeseinheitlichen Festlegungen unterhalb der Produktbereichsebene „Innere Verwaltung“ für IT-Aufgaben vorsieht,
- es keine einheitlichen Vorgaben dafür gibt, dass bzw. nach welcher Methode IT-Kosten produktgenau auszuweisen sind.

Die IT-Prüfung der GPA NRW verfolgt daher auch das Ziel,

- die in den Kommunen herrschenden, unterschiedlichen Auffassungen darüber, welche Aufgaben unter den Begriff „kommunale IT“ fallen, zu vereinheitlichen und
- eine Grundlage bereit zu stellen, um die Darstellung von IT-Kosten in Kommunen möglichst zu standardisieren.

## Prüfungsdurchführung in Meschede

Die IT-Prüfung in der Stadt wurde von März 2015 bis Juli 2016 durchgeführt. Geprüft haben:

- Ulrich Sdunek (Projektleitung)
- Jörg Cronacher
- Mathias Elbers

In einem ersten Schritt hat die GPA NRW Daten und Informationen erhoben und diese mit der Stadt hinsichtlich ihrer Vollständigkeit und Richtigkeit abgestimmt. Ergebnis dieser Abstimmung ist der Prüfungsvermerk, der die Grundlage für die Berechnung der Kennzahlen und die Analyse bildet. Dieser Prüfungsvermerk liegt der Stadt vor und wurde von dort freigegeben.

## → IT-Management

### Strategische IT-Steuerung

#### → Feststellung

Das von der Stadt Meschede gewählte Betriebsmodell bietet der Verwaltungsführung angemessene strategische Gestaltungsmöglichkeiten die IT bedarfsgerecht und unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu steuern. Das interne Steuerungssystem der Stadt stellt sicher, dass die grundlegenden Informationen zum Betriebsmodell und zur IT-Leistungserbringung auf der Ebene der Verwaltungsleitung bekannt sind.

Die Qualität der strategischen IT-Steuerung entscheidet maßgeblich darüber, ob IT-Leistungen effektiv, sicher und kostengünstig bereitgestellt werden können. Daher gehört die strategische IT-Steuerung zu den Kernaufgaben des Verwaltungsvorstandes.

Zu den Gestaltungsfeldern der strategischen IT-Steuerung gehören in erster Linie

- das Betriebsmodell und
- das Steuerungssystem.

Ein gutes Betriebsmodell ermöglicht effektive Einflussmöglichkeiten des Verwaltungsvorstandes auf die bereitgestellten IT-Leistungen und die zu tragenden Kosten.

Ein gutes Steuerungssystem zeichnet sich wie folgt aus:

- Die Verantwortung für das Thema IT ist eindeutig geregelt. Ein Mitglied des Verwaltungsvorstandes trägt die Gesamtverantwortung für die IT in der Stadt und wird bei dieser Aufgabe effektiv unterstützt.
- Gesamtstädtische Interessen und die Interessen der Leistungsabnehmer werden systematisch in die Formulierung von Anforderungen an die IT einbezogen.
- Die eingesetzten Ressourcen, die bereitgestellten Leistungen sowie die erzielten Wirkungen der IT sind transparent.
- Rechnungswesen, Controlling und Berichtswesen sind angemessen ausgestaltet.
- Konkrete fachliche Vorgaben der Verwaltungsleitung geben der IT Orientierung. Hierzu gehören z.B. eine IT-Strategie, Grundsatzpapiere und Dienstanweisungen.

Die Stadt ist Mitglied im Zweckverband KDVZ Citkomm und nimmt einen Großteil der von dort angebotenen Dienstleistungen in Anspruch. Die Satzung des Zweckverbandes ermöglicht, IT-Leistungen auch von Dritten zu beziehen. Eine Abnahmeverpflichtung für die angebotenen Leistungen existiert nicht. Damit besteht die grundsätzliche Flexibilität, alternative Dienstleistungen und Produkte in Betracht zu ziehen. Darüber hinaus wäre selbst die Mitgliedschaft mit einer Frist von zwei Jahren zum Ende eines Haushaltsjahres kündbar. Eingeschränkt wird diese mittelfristige Flexibilität dadurch, dass ein ausscheidendes Mitglied satzungsgemäß verpflichtet

wäre, neben temporären Ausgleichszahlungen auch anteilige Personal- und Versorgungslasten des Zweckverbandes zu tragen.

Nach eigenen Angaben hinterfragt die Stadt Meschede regelmäßig das IT-Betriebsmodell bzw. die Zusammenarbeit mit der KDVZ Citkomm. Konsequenterweise nimmt Meschede Dienstleistungen und Produkte nach Betrachtung der Wirtschaftlichkeit auch außerhalb des Zweckverbandes ab. Bemerkenswertestes Beispiel ist die Abnahme des Finanzverfahrens außerhalb des Leistungsportfolios des Zweckverbandes. Bei der NKF-Umstellung hat sich die Stadt strategisch gegen die entsprechenden Produkte der KDVZ Citkomm entschieden.

Auch operativ hat die Stadt Möglichkeiten, die Kosten und Leistungen der IT zu beeinflussen. Dies schließt teilweise auch diejenigen des Zweckverbandes ein.

Neben dem Einwohnermaßstab werden vom Zweckverband auch durch die Mitglieder beeinflussbare Größen wie Lizenzen oder Transaktionen als Bemessungsgrundlage für die Entgeltermittlung verwendet. Zusätzlich erhebt der Zweckverband von den Verbandsmitgliedern eine Umlage zur Deckung der Aufwendungen für die Bereitstellung der Infrastruktur und Basissysteme, zur Gewährung der kontinuierlichen technischen Weiterentwicklung („Forschung“), für die Entwicklung von fachlichen IT-Lösungen („Entwicklung“) sowie zur Deckung von Zukunftslasten (insbesondere Pensions- und Beihilfeverpflichtungen). Berechnungsgrundlage für diese Entwicklungsumlage ist die Zahl der Einwohner. Ein Teil der Entwicklungsumlage wird jährlich von der Stadt Meschede in ein sogenanntes Kontokorrent eingezahlt. Dieser Betrag kann von der Stadt in seiner Höhe nicht gesteuert werden. Es handelt sich dabei um eine Vorfinanzierungsart für den Zweckverband, aus der die Stadt eigene IT-Projekte, Entwicklungen und Dienstleistungen abrufen kann. Es stellt sich nach Angaben der Stadt die Frage, ob es auch zukünftig noch genügend Gelegenheiten gibt, IT-Leistungen aus dem Kontokorrent abrufen zu können. Dies hängt von der strategischen Produktentwicklung der KDVZ Citkomm ab. Für Meschede kommt noch hinzu, dass es auch aktuell im Gegensatz zu den meisten Zweckverbandsmitgliedern relativ wenige Gelegenheiten gibt aus dem Kontokorrent abrufen zu können. Dies wird maßgeblich dadurch beeinflusst, dass das Finanzverfahren nicht bei der KDVZ Citkomm abgenommen wird.

Die Stadt vertritt ihre Interessen in der Verbandsversammlung des Zweckverbandes durch den Stadtkämmerer und ein Mitglied des Rates. Darüber hinaus nimmt der Bereichsleiter „Informationstechnologie IT“ der Stadt an strategischen Arbeitskreisen des Zweckverbandes teil, welche Entscheidungen der beschlussfassenden Organe vorbereiten. Über das interne Vorlagensystem der Stadt werden strategische Entscheidungen der KDVZ Citkomm an Politik und Verwaltungsvorstand weitergegeben. Die Entscheidungen wirken sich auf die operative IT-Ebene aus.

Das interne Steuerungssystem der Stadt stellt sicher, dass die grundlegenden Informationen zum IT-Betriebsmodell und zur IT-Leistungserbringung auf höchster Ebene bekannt sind.

Die örtliche IT ist dem Fachbereich 20, Finanzen, Organisation und Personal unterstellt. Der Kämmerer ist Fachbereichsleiter und damit die für die IT verantwortliche Person im Verwaltungsvorstand. Die Aufgabe der entsprechenden Steuerungsunterstützung liegt bei der IT-Leitung.



Die aufbauorganisatorische Verbindung von IT und Organisation im Fachbereich 20 (Finanzen, Personal, Orga) gewährleistet, dass die Interessen der IT, Organisation und Fachbereiche im interdisziplinären Austausch angemessen gewürdigt werden können.

Es existiert eine Stadtstrategie mit Arbeitsschwerpunkten, die sich auch auf die IT auswirken (z.B. Formularwesen, Bürgernähe etc.). Angesichts einer sich wandelnden Bevölkerungsstruktur und damit verbundenen neuen Herausforderungen hat der Rat der Stadt Meschede in 2012 die Stadtstrategie „Vision Meschede 2022“ verabschiedet. Die Idee dahinter ist, dem Handeln von Rat und Verwaltung Prioritäten vorzugeben, die sich in allen Maßnahmen der Stadt wiederfinden.

Die Verbindung der Strategie mit der Ausrichtung der IT wird durch die Funktion des Kämmerers sichergestellt. Ein IT-Konzept mit strategischen Elementen für die IT der Stadt liegt vor. Hier wird auch zu strategischen IT-Themen Stellung bezogen. Ein Beispiel ist der Umgang mit dem Aspekt der interkommunalen Kooperation. Demnach ist das Ziel interkommunaler Kooperationen im IT-Bereich der Stadt Meschede IT-Dienstleistungen bei mindestens gleicher Qualität kostengünstiger anzubieten. Nach Angaben der Stadt wird seit einiger Zeit geprüft, ob gemeinsame Projekte (z.B. Einkauf und Services) mit Nachbargemeinden oder auch mit dem Hochsauerlandkreis möglich sind. Die Zusammenarbeit mit den Rechenzentren wird in diese Überlegungen mit einbezogen.

Das interne Steuerungssystem der Stadt wird durch eine gute Kostentransparenz unterstützt. Die Kosteninformationen können zeitnah und mit verhältnismäßigem Aufwand ermittelt werden.

Im Haushalt der Stadt wurde innerhalb des Produktbereichs 01 („Innere Verwaltung“) die Produktgruppe 0104 („Zentrale Dienste“) gebildet. Die „Tul Entwicklung und Beratung; Internet und Telekommunikation“ bildet hier ein eigenständiges Produkt (010402). Das Budget für IT ist weitestgehend in diesem Produkt zentralisiert. IT-Kennzahlen sind im Produkt vorhanden.

Die Stadt kann sich grundsätzlich ein Bild von der ordnungsgemäßen Aufgabenerfüllung durch IT-Dienstleister machen. Verträge mit Dritten werden überwiegend auf EVB-IT-Basis geschlossen. Serviceverträge mit Reaktionszeiten ermöglichen grundsätzliche Sanktionsmöglichkeiten bei Schlecht- oder Nichterfüllung. Für die Kooperation mit dem Zweckverband gelten die allgemeinen Bedingungen der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung.

#### → **Empfehlung**

Die Stadt Meschede sollte sich weiterhin intensiv und kritisch an der strategischen Weiterentwicklung der KDVZ Citkomm beteiligen. Die Stadt sollte auch darauf hinwirken, dass der Zweckverband das Kontokorrentmodell vor dem Hintergrund der zukünftigen Produktstrategie im Blick behält.

## IT-Sicherheit

#### → **Feststellung**

Es wurden einige Gefährdungstatbestände festgestellt.

Grundsätzlich gilt, dass auch für die IT in Verwaltungen fortlaufend sichergestellt sein muss, dass die benötigten Anforderungen und Standards erfüllt werden. Dies gilt auch, wenn IT-Dienstleistungen von Dritten, z. B. einem Zweckverband, bezogen werden. Der Verwaltungslei-

tung muss bewusst sein, welcher Schaden konkret in der Stadt eintritt, wenn z. B. die ausgelagerte Datensicherung nicht verfügbar ist. Zudem muss sie wissen, wie sie bei Ausfallszenarien abgesichert ist. Die Verwaltungsführung muss also in die Lage versetzt werden, über geeignete Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung zu entscheiden.

Die im Rahmen der Prüfung auf operativer Ebene beratenen Aspekte wurden bereits im Prüfungsvermerk festgehalten und auf Arbeitsebene besprochen. Nach Auskunft der Stadt hat diese mit entsprechenden Verbesserungsmaßnahmen bereits im Laufe der Prüfung begonnen.

## Lizenzmanagement

### → Feststellung

Das Lizenzmanagement der Stadt Meschede ist gut.

Aufgabe des Lizenzmanagements ist die bedarfsgerechte, rechtskonforme sowie wirtschaftliche Bereitstellung von Softwarelizenzen. Dabei ist entscheidend, nur die Lizenzen zu beschaffen und vorzuhalten, die für die Erfüllung der kommunalen Aufgaben tatsächlich erforderlich sind.

Eine effektive Lizenzverwaltung schafft daher nicht nur Rechtssicherheit, sondern trägt auch zu mehr Wirtschaftlichkeit bei. So binden einerseits ungenutzte Lizenzen unnötig Kapital, andererseits führen sachgerecht ausgewählte Lizenzmodelle zu Einsparungen.

Verträge mit IT-Bezug werden zentral bei der IT aufbewahrt. Eine Übersicht über vorhandene und tatsächlich eingesetzte Lizenzen (Anwendungssoftware) ist vorhanden. Inzwischen ist auch eine digitale Übersicht eingerichtet worden.

## Störungsmanagement

### → Feststellung

Das Störungsmanagement der Stadt Meschede ist zufriedenstellend.

Zur Aufnahme und Beseitigung von Störungen im IT-Betrieb sollte ein formalisierter Prozess bestehen. Durch diesen werden Störungsanfragen gebündelt; gleichzeitig können die Anwender kontinuierlich betreut werden.

Sowohl für den eigenen IT-Service als auch für einen externen Dienstleister stellt eine standardisierte Erfassung der Anfragen eine wesentliche Grundlage für das Servicemanagement dar. So können Störungen in einer sinnvollen Reihenfolge behoben oder weitergeleitet werden.

Die Annahme von Störungen erfolgt bei der Stadt Meschede grundsätzlich durch die IT-Mitarbeiter per E-Mail und Telefon (zentrale Telefonnummer ist eingerichtet). Ein Ticketsystem zur Dokumentation der Störungen ist nicht eingerichtet. Störungsmeldungen gehen direkt an die Mitarbeiter der zentralen IT und werden hier gefiltert (entweder direkt erledigen oder Lösung über die KDVZ Citkomm einfordern). Beim Meldewesen kontaktieren die betreffenden Mitarbeiter/-innen in der Fachabteilung direkt den Kreis, der dieses Verfahren zur Verfügung stellt.

➔ **Empfehlung**

Die Stadt sollte einen formalisierten Prozess zur Störungsaufnahme und -beseitigung beschreiben. Die Stadt Meschede sollte die Möglichkeiten einer Störungsanalyse nutzen, um beispielsweise Fortbildungs- oder Änderungsbedarfe hinsichtlich der IT-Systeme bedarfsgerecht ableiten zu können.

## → IT-Ressourcenverbrauch

### Datengrundlagen

Die für den Kennzahlenvergleich und die Prüfung notwendigen Daten wurden geliefert. Die erhobenen Daten sind belastbar und vergleichbar.

### Gesamtkosten

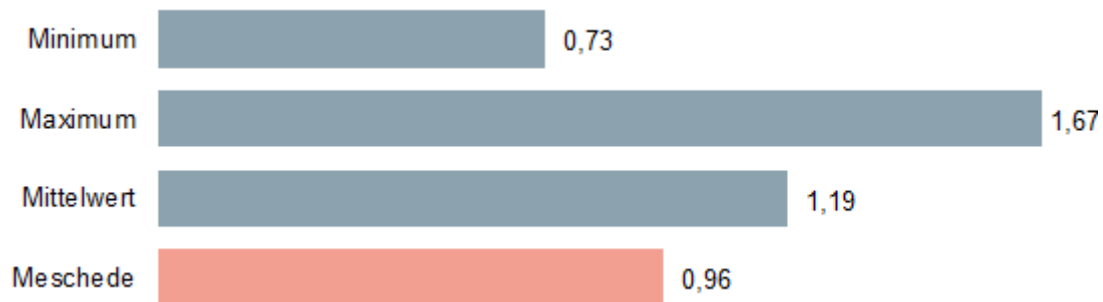
Die GPA NRW ermittelt bei allen mittleren kreisangehörigen Kommunen zwei hochaggregierte IT-Kennzahlen:

- Verhältnis der IT-Kosten zu den ordentlichen Aufwendungen des Kernhaushaltes und
- IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung der Kernverwaltung.

Die jeweils aktuellen Werte werden auf der Internetseite der GPA NRW im Kennzahlenset dargestellt.

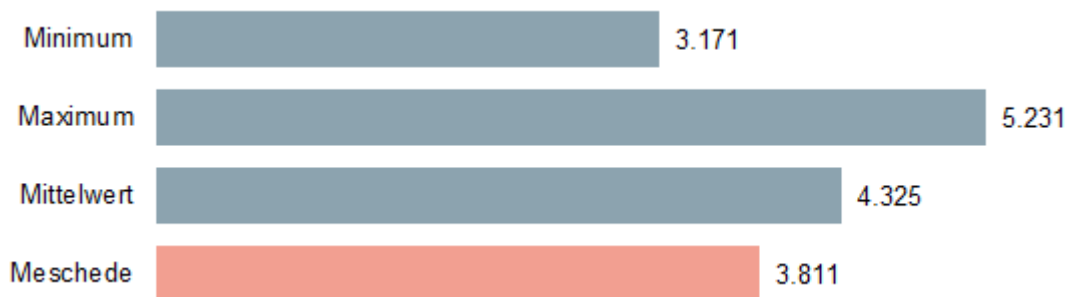
Auch für die IT-Fachprüfung der Kommunen ohne Jugendamt sind diese Kennzahlen Ausgangspunkt für die Analyse. Die Stadt Meschede stellt sich im interkommunalen Vergleich wie folgt dar:

#### Verhältnis der IT-Kosten zu den ordentlichen Aufwendungen des Kernhaushaltes in Prozent im Jahr 2013



| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 0,96     | 0,99       | 1,17                | 1,35       | 28           |

### IT-Kosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung der Kernverwaltung in Euro im Jahr 2013



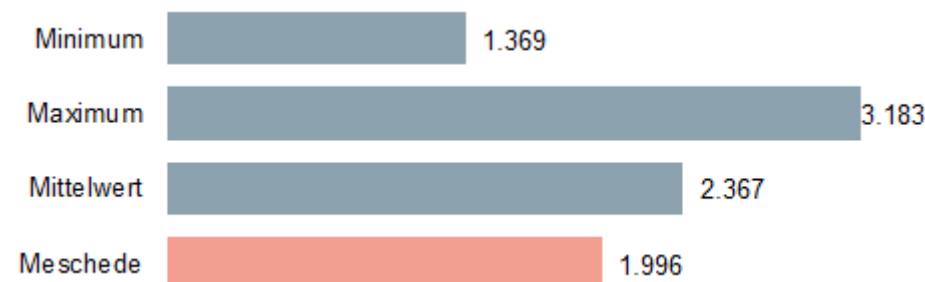
| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 3.811    | 3.925      | 4.324               | 4.706      | 28           |

### Fachanwendungen

#### → Feststellung

Die Stadt Meschede stellt ihre Fachanwendungen äußerst günstig bereit.

### Kosten „Entwicklung, Pflege und Betreuung von Fachanwendungen“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 1.996    | 2.042      | 2.367               | 2.571      | 28           |

Einführungs- und Installationskosten, Lizenz- und Wartungskosten für Fachanwendungen sind typische Kosten dieser Kostenstelle. Sie nimmt außerdem die fachanwendungsspezifischen Kosten für Hardware und Support auf.

Mehr als 90 Prozent der Kosten dieser Kostenstelle sind im Sachmittelbereich auszumachen. Hiervon entfallen knapp 40 Prozent auf Leistungen der KDZ Citkomm. Die Sachkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung liegen im interkommunalen Vergleich unter dem ersten Quartilwert und somit im günstigsten Viertel der statistischen Vergleichsreihe.

Das bei allen Kommunen teuerste Verfahren ist das Finanzverfahren. Im Vergleich zu anderen Kommunen ergibt die Abnahme des Finanzverfahrens außerhalb des Zweckverbandes für Meschede äußerst günstige Kosten. Es fallen reine Pflegekosten an, da das Verfahren in 2007

gekauft und mittlerweile abgeschrieben ist. Es wurde bewusst auf einen Full-Service durch den Dienstleister verzichtet.

Positiv auf die Kennzahl wirkt sich auch die leicht überdurchschnittlich hohe Virtualisierung der eigenen zentralen Rechnersysteme (Server) aus.

## IT-Grunddienste

### → Feststellung

Die Stadt Meschede wendet für ihre IT-Grunddienste insgesamt niedrige Kosten auf. Diese Positionierung ergibt sich maßgeblich aus der günstigen Bereitstellung der IT-Standardarbeitsplätze.

Die GPA NRW fasst bei der Kostenstelle „IT-Grunddienste“ folgende Ebenen zusammen.

- IT-Standardarbeitsplätze, mit den Kosten für:
  - Rechner, Monitore, etc. (Hardware) inklusive Verkabelung mit dem Netz,
  - Betriebssystem und Standardsoftware (Software),
  - Installation, Betreuung, Wartung und Reparatur von Hard- und Software,
  - Helpdesk (Anlaufstelle für eingehende Unterstützungsfragen).
- Telekommunikation, mit den Kosten für:
  - Telefongebühren,
  - Leitungskosten für eigene Leitungen,
  - Betrieb von Telekommunikationsanlagen.
- Druck, mit den Kosten für:
  - Hard- und Software,
  - Wartungsleistungen im Bereich Druck,
  - Verbrauchsmaterial.

### Kosten „IT-Grunddienste“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 1.814    | 1.813      | 1.882               | 2.109      | 28           |

## Ebene „IT-Standardarbeitsplatz“

### Kosten „IT-Standardarbeitsplatz“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



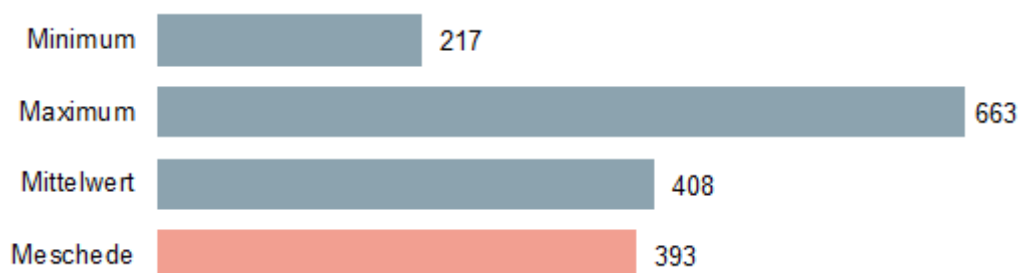
| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 1.123    | 1.121      | 1.288               | 1.399      | 28           |

Fast 79 Prozent der Kosten dieser Kostenstelle sind im Sachmittelbereich zu finden. Der größte Teil entfällt auf Leasingaufwand für die Arbeitsplatzrechner. Die Sachkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung liegen im interkommunalen Vergleich weit unterhalb des ersten Quartilwertes. Der Wert liegt damit im Bereich der günstigsten Städte bzw. im ersten Viertel der statistischen Vergleichsreihe.

Die Personalkosten der Kostenstelle sind unauffällig und liegen nah am Mittelwert der Vergleichskommunen.

## Ebene „Telekommunikation“

### Kosten „Telekommunikation“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 393      | 338        | 392                 | 487        | 28           |

Mehr als 90 Prozent der Kosten dieser Kostenstelle sind im Sachmittelbereich auszumachen. Die Sachkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung sind im interkommunalen Vergleich durch-

schnittlich. Die Personalkosten der Kostenstelle liegen je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung weit unter dem interkommunalen Mittelwert, beeinflusst durch die relativ geringen Stellenanteile.

Bezogen auf die Anzahl der Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung setzt die Stadt Meschede unterdurchschnittlich viele TK-Endgeräte ein. Nach Angaben der Stadt sind die Telefongebühren im Festnetzbereich preisgünstig. Die Erfahrung hat in den letzten Jahren nach eigenen Angaben gezeigt, dass Mitbewerber keine günstigeren Konditionen anbieten konnten.

Bei der zentralen TK-Anlage hat sich die Stadt an den Rahmenvertrag der KDVB Citkomm angeschlossen (fünf Jahre Laufzeit). Eine Kostenoptimierung ist daher erst nach Ablauf möglich.

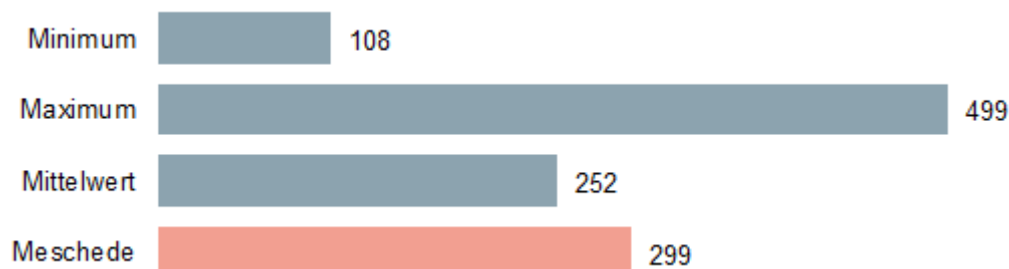
Der Anteil der Mobilfunkgeräte an den gesamten TK-Geräten ist mit über 32 Prozent jedoch als überdurchschnittlich einzustufen. Die Fachbereiche können sich in der Stadt Meschede eigenverantwortlich Geräte anschaffen. Hier fehlt es an der nötigen Transparenz für eine entsprechende zentrale Steuerung. Kostenoptimierungen im Mobilfunkbereich der Stadt sind zu erreichen, wenn Tariffestlegung und -zuordnung sowie die Beschaffung der Handys und Smartphones zentral durch eine Stelle erledigt werden.

#### → Empfehlung

Die Stadt sollte anstreben, dass der Mobilfunkbereich zentral durch eine Stelle verwaltet wird.

### Ebene „Druck“

#### Kosten „Druck“ je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung in Euro im Jahr 2013



| Meschede | 1. Quartil | 2. Quartil (Median) | 3. Quartil | Anzahl Werte |
|----------|------------|---------------------|------------|--------------|
| 299      | 202        | 254                 | 286        | 28           |

Knapp 85 Prozent der Kosten dieser Kostenstelle sind im Sachmittelbereich auszumachen. Die Sachkosten je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung liegen im interkommunalen Vergleich über 35 Prozent über dem Durchschnittswert. Die Personalkosten der Kostenstelle liegen dagegen je Arbeitsplatz mit IT-Ausstattung weit unterhalb des Durchschnittswertes.

Bezogen auf die gesamte Anzahl der Arbeitsplätze mit IT-Ausstattung setzt die Stadt Meschede stark unterdurchschnittlich viele Drucker ein. Dies ist positiv zu bewerten. Hierbei liegt im Betrachtungsjahr der Anteil der Geräte, die einzeln genutzt werden, im überdurchschnittlichen Bereich.



Mit dem Druckerkonzept aus dem Jahr 2008 wurde nach Angaben der Stadt Meschede bereits fast die Hälfte der Arbeitsplatzdrucker abgebaut. Demnach sind einzeln genutzte Arbeitsplatzdrucker maßgeblich noch in publikumsintensiven Bereichen vorhanden. Der größte Anteil des städtischen Druckaufkommens wird seit der Umsetzung des Druckerkonzepts über die digitalen Kopier- und Drucksysteme auf den einzelnen Gebäudeebenen abgewickelt. In den Sachkosten dieser Systeme sind auch anteilige Kopierkosten enthalten, die nach Angaben der Stadt nicht getrennt ausgewiesen werden konnten. Somit sind an dieser Stelle die kennzahlenrelevanten Kosten grundsätzlich etwas niedriger einzuschätzen.

Herne, den 07.07.2016

gez.

Michael Kuzniarek

Abteilungsleitung

gez.

Alexander Ehrbar

Projektleitung

## ➔ Kontakt

---

Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen

---

Heinrichstraße 1, 44623 Herne

---

Postfach 10 18 79, 44608 Herne

**t** 0 23 23/14 80-0

**f** 0 23 23/14 80-333

**e** [info@gpa.nrw.de](mailto:info@gpa.nrw.de)

**i** [www.gpa.nrw.de](http://www.gpa.nrw.de)