

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 53	S0018/21	25.01.2021
zum/zur		
F0290/20 - Fraktion DIE LINKE Stadträtin Lösch		
Bezeichnung		
Technische Ausstattung der Verwaltung im Zuge der CoVid-19 Pandemie		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	02.02.2021	

- 1) Wie gestaltet sich die Erreichbarkeit Gesundheitsamtes (über die Hotline, die einzelnen Bereiche des Amtes) seit März 2020?
Über welche Kanäle konnten Einwohner*innen, freie Träger und weitere Institutionen mit dem Amt in Kontakt treten (Telefon, Email, Fax, etc.)? Wie lang gestalteten sich die jeweiligen Reaktionszeiten seit März 2020?
- 2) Wie hat sich die technische Ausstattung der Mitarbeitenden des Gesundheitsamtes seit Januar 2020 geändert?
 - a. Welche technischen Neuanschaffungen wurden wann getätigt (Bsp. Scanner, Headsets, Laptops, etc.)?
 - b. Wurden die Mitarbeitenden der Corona Hotline mit Headsets ausgestattet?
- 3) Wie gestaltete sich die Erreichbarkeit Jugendamtes/Sozialamtes seit März 2020?
Über welche Kanäle konnten Einwohner*innen, freie Träger und weitere Institutionen mit den einzelnen Bereichen (insb. die Bereiche Sozialer Dienst; Jugendförderung; Tagesbetreuung; Leistungen und Dienste) des Amtes in Kontakt treten (Telefon, Email, Fax, etc.)? Wie lang gestalteten sich die jeweiligen Reaktionszeiten seit März 2020?
- 4) Wie wird und wurde die Erreichbarkeit der einzelnen Abteilungen des Jugendamts und des Sozialamtes (insb. die Bereiche Sozialer Dienst; Jugendförderung; Tagesbetreuung; Leistungen und Dienste) gewährleistet?
 - a. Wie wurde in diesem Zusammenhang mobiles Arbeiten von zuhause aus für die Mitarbeitenden der Verwaltung ermöglicht? Von welchen Endgeräten arbeiten die Mitarbeitenden im mobilen Arbeiten (Laptops, eigene PCs über VPN, etc.)?
 - b. Wie viele Mobiltelefone stehen den Mitarbeitenden der einzelnen Abteilungen dafür zur Verfügung bzw. welche Abteilungen verfügen über mobile Diensttelefone?
 - c. Welche technischen Neuanschaffungen wurden seit März 2020 getätigt, um den Mitarbeitenden das Arbeiten von zuhause aus zu ermöglichen (Laptops, Mikrophone, Kameras, Headsets, Mobiltelefone, etc.) bzw. sind dafür noch erforderlich?

zu 1.

Das Gesundheitsamt ist weiterhin unter der 2000 zu erreichen. Gleichzeitig auch über geschaltete Mailadressen

Gesundheitswesen@ga.magdeburg.de,
Hotline.Corona@ga.magdeburg.de,
Einreise-Risikogebiet@ga.magdeburg.de.

Alle Sachgebiete sind weiterhin über die veröffentlichten Telefonnummern erreichbar. Es gab zu keiner Zeit eine Schließung eines Bereiches. Selbstverständlich wurde die Möglichkeit von persönlichen Besuchen zeitweise deutlich eingeschränkt.

Gleichzeitig geht auch eine Kontaktaufnahme über die im Internet veröffentlichten Fax-Nummern.

Reaktionszeiten werden nicht gemessen.

zu 2.

Bisher sind noch keine finanziellen Landesmittel geflossen, jedoch liegt seit Anfang des Jahres der erste Fördermittelbescheid vor. Trotzdem wurden folgende Neuanschaffungen getätigt:

25 Headsets (alle verteilt)
20 Monitore
7 Laptops
7 Mobilfunktelefone
10 hochwertige Rechner

zu 3.

Beantwortung des Jugendamtes:

Sämtliche Abteilungen und Teams im Jugendamt waren und sind durchweg telefonisch, per eMail sowie nach vorheriger Absprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen im Bedarfsfall auch persönlich erreichbar. Maßgeblich verzögerte Reaktionszeiten in Bezug auf die Erreichbarkeit der Beschäftigten sind bisher nicht zu verzeichnen gewesen bzw. ist solches auch seitens Anfragender nicht zurückgemeldet worden.

Im Bereich der Kindertageseinrichtungen und Kindertagespflegestellen treten seit Frühjahr 2020 vermehrt Anfragen von Eltern, Trägern, Einrichtungen und Kindertagespflegepersonen im Jugendamt auf. Alle Anfragen wurden und werden zeitnah durch den Leistungsbereich Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Kindertagesbetreuung beantwortet.

Eine Einschränkung für Eltern bei der Kita-Beratung des Jugendamtes gab es ausschließlich in der Zeit vom 16. März bis zum 31. Mai 2020. In dieser Zeit waren Termine vor Ort nicht möglich; jedoch wurde auch hier eine kontinuierliche Erreichbarkeit des Amtes per eMail, Telefon und Fax durchgehend gewährleistet.

Verzögerte Reaktionszeiten gab es dabei auch hier nicht. Seit dem 01. Juni 2020 bis zum jetzigen Zeitpunkt können Eltern wieder regulär persönliche Beratungstermine über das Online-Terminvergabe-System der Landeshauptstadt Magdeburg reservieren und vor Ort wahrnehmen. Individuelle Beratungstermine im Bereich der Kindertagespflege sind nach vorheriger Terminabsprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen ebenfalls möglich.

In der Elternbeitragsstelle (Kita-Kostenbeiträge) erfolgt die Kommunikation zu den Anliegen der Bürger seit März 2020 hauptsächlich schriftlich in allen gängigen Formen (eMail, Brief oder Fax). Fernmündliche Kontaktaufnahmen werden regelmäßig als suboptimal gespiegelt und sind aufgrund des zeitweise unrealisierbar hohen Aufkommens und der gegenüberstehenden notwendigen Arbeitskoordination auch nicht zu empfehlen. Persönliche Vorsprachen erfolgen lediglich in begründeten Einzelfällen. Die Reaktions- und Bearbeitungszeiten (ebenso wie die Qualität) sind dabei auf dem Niveau der Zeit vor März 2020 weitgehend konstant geblieben.

Im Bereich Finanzierung der Kita-Träger ist prinzipiell zwischen der Kommunikation mit Bürgern und der mit freien Trägern zu unterscheiden. Grundsätzlich sind aber auch hier die drei Kommunikationskanäle Telefon, eMail und postalischer Schriftverkehr die gängigen Formen (auch außerhalb der Corona-Situation). Persönliche Vorsprachen von Bürgern im Rahmen der Sprechzeiten fanden hier seit je her eher vereinzelt statt, seit März/April 2020 nicht mehr.

Für die Kommunikation mit Trägern von Einrichtungen werden ebenfalls vorwiegend eMail, Telefon und postalischer Schriftverkehr genutzt. Persönlicher Austausch mit freien Trägern vor Ort wurde nach vorheriger Terminabsprache realisiert. Ansonsten nutzten Träger die Vorsprachen im Jugendamt u. U. dazu, um Zuarbeiten persönlich einzureichen.

Die Bearbeitungsvorgänge sind auch hier durch die Corona-Situation überwiegend nicht oder kaum beeinflusst.

Ebenso gab es im Bereich der Jugendförderung gegenüber Bürger*innen und freien Trägern keine wesentlichen Kommunikationseinschränkungen aufgrund der Pandemie. Die Erreichbarkeit der Beschäftigten war zu den üblichen Arbeitszeiten per Telefon und eMail gegeben. Die Reaktionszeiten haben sich seit März kaum verändert, in der Regel wurde zeitnah auf Anfragen reagiert. Einschränkungen gab es lediglich bei persönlichen Trägerterminen ab Herbst 2020 in einem Team der Abteilung – anstehende Klärungsbedarfe mussten hier telefonisch oder per eMail bearbeitet werden.

Normale krankheitsbedingte Ausfälle konnten ggf. über Rufumleitungen kompensiert werden und auch digitale Konferenztools kamen zum Einsatz; eine Ausweitung der Nutzung von digitalen Konferenz- und Besprechungstools wird als zielführend angesehen.

Zeitweise untersagt war zurückliegend die Frühförderung. Persönliche Gespräche in den Erziehungsberatungsstellen aller Träger fanden nicht und später eingeschränkt statt. Die Beurkundungen wurden zeitweise ausgesetzt und der Pflegekinderdienst hat die Hilfepläne auf das dringend nötige Maß reduziert. Mit Lockerung der Beschränkungen nach dem ersten Shut-Down wurden die Leistungen schrittweise wieder "hochgefahren".

In der aktuellen Lock-Down-Phase stellt sich die Situation wie folgt dar:

- Unterhaltsvorschuss: Durchgängig erreichbar. Die meisten Angelegenheiten werden telefonisch oder per Mail geklärt. Wenn ein persönliches Gespräch notwendig ist, wird dies nach wie vor durchgeführt.
- Vormundschaft: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Diensthandy). Persönliche Kontakte wurden allerdings reduziert.
- Pflegekinderdienst: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Telefon). Nicht dringend notwendige Kontakte wurden reduziert (bspw. Prüfung Adoptionsbewerber)
- Frühförderstelle: Durchgängig erreichbar. Frühförderung findet weiterhin statt. Problematisch ist es, wenn sie nicht in der Kita stattfinden kann, weil diese geschlossen ist oder Dritten keinen Zutritt gewährt. Dann wird mitunter auf telefonische Förderung ausgewichen.

- Erziehungsberatung: Durchgängig erreichbar. Beratungstermine finden statt. Allerdings fallen einige Termine aus, weil Eltern keine Kinderbetreuung in der Beratungszeit absichern können und die Beratung daher nicht stattfinden kann. Es finden keine Gruppenberatungen statt.
- Beistandschaft: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Telefon). Auch Beurkundungen finden nach wie vor statt. Allerdings keine Beurkundungen mit mehreren Beteiligten, da dann die Bestimmungen des § 1 der Verordnung nicht eingehalten werden können.

Über die vorgenannten Einschränkungen hinaus waren auch die hier betreffenden Teams durchweg telefonisch, per Mail und (eingeschränkt) persönlich erreichbar. Dazu trugen Homeoffice-Lösungen bei. Post wurde spätestens am zweiten Werktag nach Eingang innerhalb der Teams zur Kenntnis genommen.

Im Sozialen Dienst wird (zur Verringerung der telefonischen Belastung) ebenfalls die Kontaktaufnahme mit der/dem fallführende*n Sachbearbeiter*in per eMail bevorzugt, um eine schnellst mögliche Rückantwort zu ermöglichen. Unter Berücksichtigung von wechselnden Homeoffice-Gruppen, was die Arbeitsfähigkeit auch in den vier Sozialzentren dauerhaft absichern soll, erweist sich dies als die günstigste Lösung.

Für etwaige Fälle von Kindeswohlgefährdungen wird aktuell bei den Ansagen der Anrufbeantworter auf den Kinder- und Jugendnotdienst unter der Tel. Nr. 7310114 verwiesen. Es ist beabsichtigt, diese Ansage zeitnah um die Benennung einer eMail-Adresse zu ergänzen, damit die Beschäftigten ggf. auch aus dem Homeoffice per eMail adäquat reagieren können.

Beantwortung des Sozial- und Wohnungsamtes:

Alle Bereiche des Sozial- und Wohnungsamtes sind auch in der aktuellen Pandemiesituation telefonisch und digital für die Bürger*innen erreichbar. Im Sozial- und Wohnungsamt wurden auf Grundlage der vorhandenen technischen Gegebenheiten alle Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes und des Personaleinsatzes genutzt, um mit einem Mindestmaß an persönlichen Kontakten den direkten Bürgerkontakt aufrecht erhalten zu können. Dazu wurde ein entsprechendes Konzept aufgestellt und mit organisatorischen Maßnahmen und Hygienemaßnahmen unteretzt.

Alle Mitarbeitenden, welche sich im Homeoffice befinden, sind durch eine Rufumleitung über ihre Dienstnummer erreichbar. Darüber hinaus wurden die Diensttelefone der Leistungsabteilungen mit Anrufbeantwortern ausgestattet, um bei Anrufen außerhalb der regulären Dienstzeiten zurückrufen zu können.

Die persönliche Erreichbarkeit ist durch die Einrichtung eines eingeschränkten Kundenbereiches unter Berücksichtigung der bestehenden Hygieneregeln gewährleistet. Dafür wurden separate Beratungsräume eingerichtet, welche mit Spuckschutzwänden und zusätzlichen Desinfektionsleistungen für Mitarbeitende und Bürger*innen ausgestattet wurden. Unter den eingeschränkten Bedingungen ist kein ungesteuerter Zugang mehr möglich, aber für alle Angelegenheiten, welche eine persönliche Vorsprache erforderlich machen und nicht über den Postweg oder telefonisch erledigt werden können, kann eine Terminbuchung telefonisch über die Hotline oder digital über ein Kontaktformular auf www.magdeburg.de vorgenommen werden. Eine direkte Online-Buchung ist im eingeschränkten Kundenbetrieb nicht möglich. Darüber hinaus haben dringende Notfälle die Möglichkeit, persönlich im Eingangsbereich des Sozial- und Wohnungsamtes vorzusprechen und einen Beratungstermin zu erhalten.

zu 4.

Beantwortung des Jugendamtes:

Bezgl. der Frage 4) verweist das Jugendamt zunächst auf die Ausführungen zu Frage 3) verwiesen. Zur Gewährleistung der Erreichbarkeit werden nicht zuletzt eMail, Telefon und postalischer Schriftverkehr genutzt. Im Einzelfall etwa nötige persönliche Kontakte fanden und finden im nach vorheriger Absprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen statt.

Zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit auch im Homeoffice kommen die Rufumleitung auf ein etwaiges Diensthandy, auf den Apparat einer im Amt anwesenden Vertretungsperson oder – im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie unter weiteren besonderen datenschutzrechtlichen Anforderungen – auch die Weiterleitung vom Diensttelefon auf einen privaten Telefonanschluss in Frage. Die Absicherung von eMail-Verkehr im Homeoffice erfolgt insb. über die zur Verfügung gestellten VPN-Zugänge.

zu 4 a:

Das Jugendamt sah bereits vor der Pandemie das Potential von mobilem Arbeiten als gegeben an und richtete deswegen im Rahmen des regelmäßigen Austauschs vorhandener Hardware (insb. Arbeitsplatz-Rechner) nach Ablauf der jeweiligen Abschreibungs-/Nutzungsdauer den Fokus auf Laptops und Docking-Stationen. gerichtet. Die Laptops ermöglichen den Beschäftigten einerseits mobiles Arbeiten; durch die ebenfalls beschafften Docking-Stationen wird diese Hardware gleichzeitig im Falle von Büro-Präsenz zum jeweiligen Arbeitsplatz-Rechner aufgewertet.

Im Zuge der Pandemie wurden außerplanmäßig 58 Laptops zusätzlich über den FB 01 beschafft und für Beschäftigte des Jugendamtes zur Homeoffice-Tätigkeit zur Verfügung gestellt. Die weiteren dadurch freigewordenen vorherigen Arbeitsplatz-Rechner wurden anderen Ämtern im Zuge der Umstellung auf Windows 10 zur Verfügung gestellt.

Innerhalb des Jugendamtes selbst wurden noch einmal weitere 16 Laptops für den Ausbau mobiler Arbeitsplätze zur Beschaffung in 2020 beauftragt. Somit sind im Amt 51 ca. 80 Prozent der Arbeitsplätze an den Hauptstandorten (ohne nachgeordnete Einrichtungen) mit Laptops zur mobilen Arbeit ausgestattet.

Um eine adäquate Erledigung der Arbeitsaufgaben im Homeoffice zu ermöglichen, ist für die Beschäftigten zusätzlich zur erforderlichen Hardware ein VPN-Zugang oder zumindest Fernzugriff auf die dienstlichen eMails erforderlich. Für die erhöhte Anzahl an Homeoffice-Lösungen wurden insgesamt zusätzlich 160 VPN-Zugänge für das Jugendamt bei der KID beantragt und auch eingerichtet.

Zu 4 b:

Im Amt 51 sind die Amtsleitung und alle Abteilungsleiter*innen mit einem Mobiltelefon ausgestattet. Hinzu kommen weitere Beschäftigte in den Abteilungen, die aufgabenbezogen ein Mobiltelefon benötigen; insgesamt stellt sich dies wie folgt dar:

Amtsleitung/Grundsatzangelegenheiten (51.0)	2 Mobiltelefone
Zentraler Service (51.1) beauftragt)	2 Mobiltelefone (+ 3
Jugendförderung (51.2)	9 Mobiltelefone

Sozialer Dienst (51.3)	7 Mobiltelefone
Finanzierung Kindertagesbetreuung (51.4)	1 Mobiltelefon
Betreuung/Begleitung v. Kindern/Jugendl. (51.5)	15 Mobiltelefone
Qualitätssicherung Kindertagesbetreuung (51.6)	4 Mobiltelefone

Zu 4 c:

Für die Schaffung und Erweiterung von Homeoffice-Möglichkeiten wurde folgende Hard- und Software beschafft (vgl. auch Pkt. 4a):

über FB 01	58 Laptops
über Amt 51	58 Docking-Station + Maus/Tastatur
über Amt 51	16 Laptops mit Docking-Station + Maus/Tastatur
über Amt 51	20 Headsets
über Amt 51	18 Mobiltelefone
über Amt 12	die Videokonferenz-Software „Zoom“ zur einheitlichen Nutzung innerhalb der Stadtverwaltung

Etwas weitere notwendige Beschaffungen werden im Rahmen der verfügbaren Haushaltsmittel und der zu beachtenden Vorschriften versucht zeitnah zu realisieren.

Beantwortung des Sozial- und Wohnungsamtes

zu 4 a:

Im Sozial- und Wohnungsamt wurde im Frühjahr 2020 mit Beginn der Pandemie flächendeckend Homeoffice unter erweiterten Bedingungen genehmigt. Dafür wurden entsprechende webbasierte Zugriffe zentral durch den Fachbereich Personal- und Organisationsservice zur Verfügung gestellt, mit welchen die Mitarbeitenden auf privaten Endgeräten eingeschränkt arbeiten konnten. Die zu diesem Zeitpunkt bereits vorhandenen 7 Laptops wurden zentral zusammengeführt und temporär in die Leistungsbereiche verteilt, um die Sachbearbeitung und insbesondere die laufenden Zahläufe zu gewährleisten. Zeitgleich wurden 20 zusätzliche Laptops beschafft, um den Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, alternierendes Homeoffice unter Beachtung der vollumfänglichen Arbeitsfähigkeit wahrzunehmen. Eine Nutzung privater Endgeräte mit den entsprechenden webbasierten Zugriffen war ab Juni nur noch in Bereichen möglich, welche nicht in der Leistungssachbearbeitung tätig waren. Auch hier erfolgte eine Verteilung innerhalb der Leistungsbereiche, um mehr Mitarbeitenden unter Berücksichtigung der Arbeitsfähigkeit nunmehr alternierendes Homeoffice zu ermöglichen. Im November 2020 wurde eine zweite Bestellung mit 79 weiteren Laptops ausgelöst. Auch diese werden unter Berücksichtigung der Aufgabenwahrnehmung und dem jeweils vorhandenen Homeofficeanteil in die Leistungsbereiche verteilt. Dadurch erhöht sich auch wieder der Anteil bzw. der Umfang der Mitarbeitenden, welche alternierendes Homeoffice wahrnehmen können. Darüber hinaus werden alle sozialpädagogischen Mitarbeitenden dauerhaft mit Laptops ausgestattet, um mobiles Arbeiten zu ermöglichen.

zu 4 b:

Alle vorhandenen dienstlichen Laptops wurden und werden an ein Diensthandy gekoppelt, um die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden im Homeoffice zu gewährleisten. Grundsätzlich sind auch alle Mitarbeitende, welche im sozialpädagogischen Handlungsfeldern tätig sind, mit Diensthandys ausgestattet. Dazu zählen insbesondere die Sozialarbeiter*innen (SozA) des Sozialen Dienstes und der Betreuungsbehörde, die Fallmanager*innen der Eingliederungshilfe und die SozA der Zuwanderung und der Mietschuldnerberatung sowie die in Projekten mit persönlicher Klienten-Betreuung beauftragten Mitarbeitenden. Darüber hinaus sind auch einzelne Mitarbeitende aus den verschiedenen Fachabteilungen mit Diensthandys ausgestattet, wenn sie regelmäßig Tätigkeiten außerhalb der Dienststätte wahrnehmen. Mit Stand 10.12.2020 sind insgesamt 81 Diensthandys in Betrieb. Dazu kommen zeitnah die zu den 79 neuen Laptops gekoppelten Diensthandys, so dass dann von einer Anzahl in Höhe von ca. 160 Diensthandys ausgegangen werden kann.

zu 4 c:

Neben der benannten Anzahl an Laptops und Mobiltelefonen wurden insgesamt 42 Webcams mit integriertem Mikrofon und PC-Lautsprecher angeschafft. Die Anschaffung dient dabei zur Sicherstellung der Teilnahme an Videokonferenzen mit Mitarbeitenden und Dritten sowie der Teilnahme an Webinaren.

Borris