

Gemeinsamer WS SPM und Lotsen

„ZUSAMMENARBEIT MIT DEN BEHÖRDEN“

www.mediaserver.hamburg.de / Maxim Schulz

25.06.2021

01 Top-Line Ergebnisse aus den JF-Besuchen

02 Setting the Scene. Intention und Erwartung

03 Workshop: Zusammen getrennt (2 Gruppen, 2 Murals)

04 Präsentation und Diskussion der Ergebnisse

05 Gemeinsame Klärung Rollen

06 Gemeinsame Klärung Aufgaben zu Rollen

07 Diskussion der Bedarfe

08 Diskussion SPOC

09 Formulierung eines Zusammenarbeitsmodells

10 Commitment zu den o. erarbeiteten Punkten



Hamburg

ERKENNTNISSE AUS DEN JF BESUCHEN

Beziehung zu den Behörden

- Auf der menschlichen Ebene werden die Beziehungen sowohl von den Lotsen als auch von den SPMLern als durchweg positiv beschrieben.
- Auf der Inhaltsebene beurteilen die SPMLer die Beziehungen eher positiver (Daumen auf 1 – 2 Uhr) als die Lotsen (Daumen auf 4).
- Gründe für diese unterschiedliche Beurteilung liegen in den jeweiligen Perspektiven. Aus SPM-Sicht wird das Portfolio stetig optimiert. Aus Lotsen-Sicht werden dabei aber wesentliche Fragestellungen der Behörden weiterhin nicht ausreichend geklärt.

ERKENNTNISSE AUS DEN JF BESUCHEN

Beziehung SPMler - Lotse

- Die Beziehung wird unisono als gut bezeichnet.
- Eine klarere Rollenabgrenzung wird gewünscht.
- Positiv: Auch ohne Klarheit der Rollen, werden alle anfallenden Aufgaben pragmatisch angegangen.

INTENTION DES HEUTIGEN WORKSHOP

- Schärfung der Rollenprofile und gemeinsame Zuordnung von Aufgaben zu Rolle
- Aufdecken der noch nicht gedeckten Bedarfe der jeweiligen Rolle an die jeweils andere Rolle (und an andere Instanzen innerhalb DF, OZG)
- Klärung SPOC ggü den Behörden
- Definition eines zukünftigen Zusammenarbeitsmodells und Commitment auf dieses

ERWARTUNGEN AN DIE ERGEBNISSE

- Die einzelnen sich ergebenden Fragestellungen müssen NICHT heute beantwortet werden.
- Wichtig ist eine Auseinandersetzung mit der jeweiligen Thematik und eine VERBINDLICHE Verabredung, auf welche Weise eine Lösung/Antwort gefunden werden soll.

MURAL-AUFGABEN

Rollenbeschreibung

Hier bitte eine kurze Rollenbeschreibung einfügen.....

Aufgaben der Rolle

Blindtext

Explizit NICHT Aufgaben der Rolle

Blindtext

Bedarfe der Rolle an...

...SPM

Blindtext

Andere Crews und Abteilungen

Blindtext

ENDE

ERGEBNISZUSAMMENFASSUNG

1. Lotsen sind „Zentrale Ansprechpartner:innen“ der Senatskanzlei (*Idee des Single Point of Contact*) gegenüber ihrer Behörde. SPM als Entscheidungs- und Steuerungs-/Standardisierungsinstanz. SPM ist verantwortlich dafür, Entscheidungen zu treffen oder herbeizuführen, eine erforderliche Klärung zu orchestrieren und dabei insbes. übergreifende Standards zu etablieren. Lotsen sind verantwortlich, Entscheidungsbedarfe strukturiert dem SPM zur Entscheidung zuzuleiten.
2. Lotsen lotsen nicht nur durch Anbindung einer Fachbehörde – Lotsen lotsen die gesamte Fachbehörde
Wie transformieren wir die Behörden in ein „Zielbild 2023“ und wie sieht dieses aus? An welchen Stellschrauben können Lotsen drehen, um die Unterstützung der SK proaktiv zu gestalten, nicht nur zu reagieren/die Fragen der Behörden zu beantworten?
→ Ergebnisse der Arbeit unter 4. abwarten, fehlende Details ggf. in eigener Arbeitsgruppe erarbeiten (Koordination: Glenn)
3. Lotsen haben auch ein tiefes Verständnis des Behördenportfolios – SPM steuert, aber Lotsen wissen immer Bescheid!
4. Anbindung an EfA-Dienste anderer Länder strukturiert angehen: Vorgehensmodell auf Basis bestehender Best-Practice-Ansätze und weiterer Input-Faktoren zusammenführen, daraus resultierende strukturelle Klärungsbedarfe sammeln, adressieren und zur Entscheidung bringen.
→ „Kernteam“ (Accountable): Anja, Kristina, Andreas
→ Prozessuale Abstimmung kurzfristig, Erarbeitung unter Beteiligung weiterer Interessierter (Koordination: Julian)
5. Rollenbeschreibung aus Workshop für SPM und Lotsen als separate Anlage beigefügt.

ERGEBNIS-MURAL

Rollenbeschreibung Change Lotsen

- *Grundlage: Bedarfe & Bedürfnisse der Behörden
- *Orientierung bieten
- *Motivieren
- *Erster Ansprechpartner (Fragen, Wünsche)
- *Behörden langfristig befähigen

Aufgaben der Rolle



Explizit NICHT Aufgaben der Rolle



Bedarfe der Rolle an...



Rollenbeschreibung SMPler



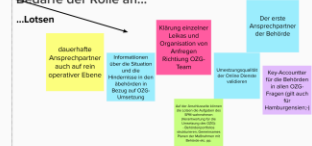
Aufgaben der Rolle



Explizit NICHT Aufgaben der Rolle



Bedarfe der Rolle an...



Positionierung SPM

Wir sind ein Team von DigitalFirst und dem OZG-Team und managen das an Bürgerinnen und Unternehmen gerichtete Online-Service Portfolio der FHH. Dazu steuern wir zunächst die zielgerichtete Umsetzung des OZG. Wir tun dies stellvertretend für die Gesamtheit der Hamburger Verwaltung, die uns vertraut, dass alle Maßnahmen über alle Instanzen hinweg sinnhaft koordiniert und gesteuert werden. Wir geben Sicherheit darüber, dass Verpflichtungen aus dem OZG und den gestiegenen Anforderungen der Bürgerinnen und Unternehmen erfüllt werden. Alle Beteiligten Instanzen haben Klarheit über ihre jeweiligen Aufgaben, Vertrauen in die übergeordnete Steuerungseinheit und können so die Gesamtzusammenhänge verstehen und handeln in Konsequenz kooperativ miteinander.

Das Ergebnis-Mural ist auch als PDF verfügbar.