

Telefon: 089/233 - 45611
Telefax: 089/233 - 989 45611

Kreisverwaltungsreferat
Geschäftsleitung
Personal- und
Organisationsmanagement
KVR-GL/11

Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit; Evaluierung des Stellenbedarfes der Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16152

4 Anlagen:

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates vom 15.10.2019

Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 10.10.2019

Stellungnahme des Kommunalreferates vom 14.10.2019

Stellungnahme des IT-Referates vom 15.10.2019

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 26.11.2019 (SB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
1. Problemstellung/Anlass.....	2
2. Stellenbedarf.....	3
2.1 Quantitative Aufgabenausweitung.....	4
2.2 Alternativen zur Kapazitätsausweitung.....	8
2.3 Sachbedarfe.....	8
2.4 Zusätzlicher Büroraumbedarf.....	8
3. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	9
3.1 Zusammenfassung der Kosten.....	9
3.2 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	10
3.3 Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	10
3.4 Finanzierung, Produktbezug, Ziele.....	10
4. Abstimmung Referate / Fachstellen.....	11
4.1 Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates.....	11
4.2 Stellungnahme des Kommunalreferates.....	11
4.3 Stellungnahme der Stadtkämmerei.....	11
4.4 Stellungnahme des IT-Referates.....	12
4.5 Anhörung des Bezirksausschusses.....	12
5. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates.....	12
6. Beschlussvollzugskontrolle.....	12
II. Antrag des Referenten.....	13
III. Beschluss.....	14

I. Vortrag des Referenten

1. Problemstellung/Anlass

In den besonders von Bürgerkontakten und Publikumsverkehr geprägten Abteilungen des Kreisverwaltungsreferates (Bürgerbüro, Ausländerbehörde, Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, Standesamt, Gewerbebehörde) sind Servicetelefone eingerichtet.

Die Servicetelefone bieten im Rahmen ihrer speziellen Fachlichkeiten ein umfangreiches Spektrum an Auskünften, Dienstleistungen (z. B. Terminvereinbarung) und Beratungsleistungen an.

Die Aufgabenerfüllung dient der Umsetzung gesetzlicher Pflichtaufgaben der zuständigen Fachdienststellen und dabei insbesondere der Erfüllung von Informations- und Beratungsbedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger Münchens. Insbesondere aufgrund dem zunehmenden Bevölkerungsstand in München ist weiterhin ein jährlich deutlich ansteigendes Anruferaufkommen zu verzeichnen, das sich besonders in der Hauptabteilung II, Bürgerangelegenheiten, bemerkbar macht. Die Daten sprechen dafür, dass zusätzlich zu angebotenen Onlineservices weiterhin ein sehr hoher Bedarf an einer telefonischen Erreichbarkeit der Behörde sowie individueller Beauskunftung und Beratung besteht.

Entsprechend der von IT@M zur Verfügung gestellten Statistiken sind die Anruferzahlen¹ im Vergleich der Jahre 2017 und 2018 im Bereich der Servicetelefone Standesamt, Bürgerbüro und Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde von 372.530 auf nachweislich 470.498 Anrufer/-innen pro Jahr gestiegen. Dies entspricht einem prozentualen Anstieg der Anruferzahlen um 26,3 %.

Servicetelefon	Jahr 2013	Jahr 2017	Jahr 2018
Standesamt	59.707	67.683 ²	72.216
Bürgerbüro	145.754	162.327	211.433
Ausländerbehörde	59.871	69.192 ²	nicht ermittelbar ³
Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	130.542	142.520	186.849
Summen gesamt ⁴ (ohne Ausländerbehörde)	336.003	372.530	470.498

1 Erläuterung: Die Anruferzahlen entsprechen der Anzahl der Anrufe abzüglich der Wahlwiederholungen.

2 In der Folge einer Server-Umstellung nach dem 11.12.2017 konnten nicht mehr alle Anrufe aufgezeichnet werden.

3 Das Servicetelefon der Ausländerbehörde war im Jahr 2018 (bis einschließlich 13.08.2019) über einen Sammelanschluss realisiert. Aufgrund der daraus resultierenden fehlenden Gesprächsdaten konnte von IT@M keine Statistik erstellt werden.

4 Um eine Vergleichbarkeit der einzelnen gebildeten Summen zu ermöglichen, wurde bei der Summenbildung der Jahre 2013 und 2017 die Anzahl der Anrufer/-innen der Ausländerbehörde nicht berücksichtigt.

Für das Servicetelefon der Gewerbebehörde wurde im Rahmen der aktuellen Evaluation kein Mehrbedarf geltend gemacht, da die Anruferzahlen im ersten Vergleich zwischen November 2017 und Februar 2019 konstant geblieben sind. Ab März 2019 ist eine Steigerung der Anruferzahlen ersichtlich. Das Servicetelefon der Gewerbebehörde wird in die Evaluation 2020 (mit den Daten des Jahres 2019) einfließen.

Da die Evaluation des Personalbedarfes regelmäßig auf der Datenbasis eines ganzen Jahres erfolgt, können die Anruferzahlen aus dem Jahr 2019 bislang bei keinem Servicetelefon Berücksichtigung finden. Es ist jedoch in der Tendenz eine weitere Steigerung der Fallzahlen erkennbar.

Insbesondere die Anruferzahlen im Servicetelefon des Bürgerbüros sind nach der Einführung der Terminvereinbarung im Januar 2019 und der Möglichkeit der telefonischen Terminvereinbarung deutlich angestiegen. Für die Bearbeitung der telefonischen Terminvereinbarungen werden neben dem Bestandpersonal des Servicetelefons aktuell insgesamt 5 Auszubildende und 2 weitere Dienstkräfte aus anderen Organisationseinheiten des Bürgerbüros eingesetzt.

Die Anruferzahlen aus dem Jahr 2019 werden in der Evaluierung der telefonischen Erreichbarkeit aller Servicetelefone im Jahr 2020 berücksichtigt.

Für das Servicetelefon der Ausländerbehörde konnte aufgrund fehlender Gesprächsdaten keine Statistik für das Jahr 2018 von IT@M erstellt werden. Aus diesem Grund musste das Servicetelefon der Ausländerbehörde aus der aktuellen Evaluation ausgenommen werden.

Zwischenzeitlich sind die Voraussetzungen für automatisierte Datenauswertungen wieder flächendeckend für alle Servicetelefone realisiert.

Die telefonische Erreichbarkeit der Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates wurde bereits im Jahr 2018 auf der Grundlage der Daten aus dem Jahr 2017 evaluiert. Nach Beschluss vom 23.10.2018 (SV Nr. 14-20 / V 12565) wurde die unbefristete Einrichtung von insgesamt 4,0 Stellen (VZÄ) veranlasst.

Auf der Basis der Daten des Jahres 2018 wurde der Stellenbedarf nach der im Jahr 2014 entwickelten Methodik für Bemessungen der Servicetelefone erneut evaluiert. Im Rahmen der aktuellen Beschlussvorlage wird nun das Ergebnis der Evaluation des Kreisverwaltungsreferates vorgelegt.

2. Stellenbedarf

Im Rahmen der mit dem Eckdatenbeschluss am 24.07.2019 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15310 vom 24.07.2019) festgelegten Begrenzung ist eine Geltendmachung von 5 Stellen (VZÄ) möglich.

2.1 Quantitative Aufgabenausweitung

Aus der Evaluation der Daten ergibt sich aktuell ein Mehrbedarf bei den Servicetelefonen des Standesamtes, des Bürgerbüros und der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde.⁵ Der Mehrbedarf ist insbesondere auf die gestiegenen Anrufzahlen (vgl. Kap. 1) zurück zu führen.

2.1.1 Aktuelle Kapazitäten

Bei den drei genannten Servicetelefonen sind aktuell folgende Stellenkapazitäten für den Aufgabenbereich „Servicetelefon“ relevant:

Servicetelefon	VZÄ Servicetelefon	Weitere VZÄ (nicht bemessungsrelevant)	Bemerkung
Standesamt	5,35	1,0	1,0 VZÄ Leitung
Bürgerbüro	11,85	1,0	1,0 VZÄ Leitung
Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	11,77	11,53	6,31 VZÄ Check-In, 2 VZÄ Teamleitungen, 1 VZÄ Ersatz Freistellung Personalrat, 0,75 VZÄ Sozialfonds-Stelle, 1,47 VZÄ Hilfs-/Vorlesekraft für Dienstkräfte mit Behinderung

Als Besonderheit gilt bei der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde die Kombination der Aufgabengebiete Servicetelefon und Check-In für Publikumsverkehr. Hierdurch ist eine hohe Flexibilität des Personaleinsatzes gewährleistet. Im Rahmen der Stellenbemessung 2014 wurde für den Check-In ein Bedarf von 5,15 Stellen (VZÄ) erhoben und durch das Personal- und Organisationsreferates als plausibel eingestuft.

Im Rahmen der Umsetzung eines weiteren Fachbeschlusses vom 25.02.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05259, Personalbedarf der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde) wurden weitere 1,16 Stellen (VZÄ) dem Bereich Check-In zugewiesen. Hintergrund dieser Überlegungen war u. a. ein zusätzlicher Aufwand für das künftige Betreiben eines Check-In an einem zweiten Standort (Auszug der Fahrerlaubnisbehörde in die Garmischer Straße im Herbst 2018).

In Folge einer Analyse der Leitungsspannen folgte mit Beschluss vom 25.02.2016 (V 05259) zudem die Schaffung einer 2. Führungsposition (2. Teamleitung) im Bereich Servicetelefon/Check-In.

⁵ Das Servicetelefon der Ausländerbehörde konnte aufgrund fehlender Gesprächsdaten in der aktuellen Evaluation nicht berücksichtigt werden.

Zur Unterstützung von Dienstkräften mit Behinderung im Bereich des Servicetelefon der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde wurden zum 01.02.2019 insgesamt 1,47 VZÄ für Vorlesekräfte eingerichtet und aus Mitteln des Inklusionsamtes finanziert.

2.1.2 Bemessungsgrundlage

Für die Evaluation wurde die gleiche Bemessungsmethodik angewandt, wie im Jahr 2018.

Hinsichtlich Details wird auf den ausführlichen Abschlussbericht des Personal- und Organisationsreferates sowie die Beschlussvorlage Nr. 14-20 / V 00321 vom 23.07.2014 verwiesen.

In den nachfolgenden Kapiteln wird die Bemessungsmethodik in Kurzform beschrieben und der daraus ermittelte Stellenbedarf für die einzelnen Servicetelefone zusammenfassend in Kapitel 2.1.2.5 dargestellt.

2.1.2.1 Berechnung auf der Basis individueller Krankheitszeiten

Bereits bei der abgenommenen Bemessung des Jahres 2018 wurde bei den Servicetelefonen von einer individuellen Arbeitszeit einer Normalarbeitskraft (NAK) ausgegangen. Dies bedeutet, dass die angesetzten Abwesenheitstage durch Krankheit nicht dem städtischen Durchschnittswert, sondern dem tatsächlichen Durchschnittswert der Dienststelle entsprechen.

Die Begründung eines Härtefalls gemäß des Leitfadens zur Stellenbemessung liegt im besonderen Wesen der Aufgabenstellung der Servicetelefone („Sofortarbeit“).

Die Aufgaben im Zusammenhang mit der Telefonie sind unmittelbar nach Auftragsingang, d. h. sofort bei eingehenden Telefonaten zu erledigen. Rückstände können nicht gebildet werden. Nicht angenommene Anrufe gelten unwiederbringlich als verloren, was wiederum Auswirkungen auf die telefonische Erreichbarkeit der Landeshauptstadt München und nicht zuletzt auf die Bürgerzufriedenheit hat. Überdurchschnittliche Krankheitsausfälle wirken sich auf die Aufgabenerfüllung gerade in diesen Bereichen besonders massiv aus, da bei erhöhten krankheitsbedingten Ausfällen eingehende Anrufe nicht angenommen werden und somit die telefonische Erreichbarkeit spürbar sinkt. Je kleiner die Bereiche sind, umso spürbarer sind diese Auswirkungen. Um eine hohe telefonische Erreichbarkeit dauerhaft sicherstellen zu können, müssen diese Aspekte daher bei der Festlegung der Personalausstattung zwingend mit berücksichtigt werden (vgl. Auszug aus dem Abschlussbericht des Personal- und Organisationsreferates 2014).

Im Rahmen der Evaluation 2019 wurden individuelle erhöhte Krankheitszeiten des Jahres 2018 im Bereich der Servicetelefone überprüft und bei der Neuberechnung des Bedarfes angesetzt.

Die Auswertung der Daten erfolgte unter Anwendung der anonymisierten und für diese Zwecke konzipierten Funktion „ZPT Krankenstatistik“ in paul@. Dabei sind längere Erkrankungen von über 42 Tagen nicht berücksichtigt, um den Wert nicht zu verfälschen.

Vergleich der Stellenbemessungen 2014 (Daten des Jahres 2013), 2018 (Daten des Jahres 2017) und 2019 (Daten des Jahres 2018):

Servicetelefon	Individuelle Krankheitswerte 2013 (Tage/Jahr)	Individuelle Krankheitswerte 2017 (Tage/Jahr)	Individuelle Krankheitswerte 2018 (Tage/Jahr)
Standesamt	19	18	13
Bürgerbüro	23	20	22
Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	16	22	23

2.1.2.2 Stellenbedarf für die „Telefonie“

Die Bemessung des Stellenbedarfes für die sogenannte „Telefonie“ wird durch eine Software unterstützt, die den Besonderheiten von Call-Centern, wie z. B. Spitzenzeiten, Zufall, gleichzeitigen Anrufen, Wartezeiten, Servicestandards und weiteren zu definierenden Parametern Rechnung trägt.

Hierzu wurden die Daten aus der Call-Center-Anlage durch it@M in das Software-Tool zur Darstellung des Personalbedarfes pro Stunde eingespielt und dem Kreisverwaltungsreferat zur Verfügung gestellt. Dabei ist das Anrufaufkommen je Stunde vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 dokumentiert und wird einem Personalbedarf pro Stunde gegenübergestellt.

Zur Ermittlung des VZÄ-Bedarfes für die Abwicklung des Anrufaufkommens wurde die von der Projektgruppe im Jahr 2014 erarbeitete Methodik angewandt. Alle Parameter bei der Anwendung der Software blieben im Vergleich zum Jahr 2013/2014 unverändert.

2.1.2.3 Tätigkeiten außerhalb der Telefonie

Sachbearbeitende Tätigkeiten außerhalb der „Telefonie“ sowie Querschnitts- und Sonderaufgaben, die mit den Stellen verbunden sind, wurden im Jahr 2019 nicht erneut erfasst. Hier wird auf die Ergebnisse des Jahres 2014 zurück gegriffen. Durch einen aktuellen Ansatz der Arbeitszeit einer Normalarbeitskraft (NAK) ergaben sich einzelne geringfügige Veränderungen. Diese wurden bei den Berechnungen berücksichtigt.

2.1.2.4 Ausbildung, Einarbeitung neuer MA, Inklusion

Entsprechend des Leitfadens zur Stellenbemessung wurden bei den 3 Servicetelefonen etwaige zusätzliche Bedarfe des Jahres 2018 für die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen (ggf. Pauschale 5%), für die Ausbildung von Nachwuchskräften (ggf. Pauschale entsprechend der APB bzw. bis max. 15%) und für die Betreuung von Inklusionsarbeitsplätzen (ggf. Pauschale 20%) abgefragt und mit den entsprechenden Pauschalen berücksichtigt.

2.1.2.5 Zusammenfassung der Berechnungsergebnisse

Servicetelefon	Standesamt	Bürgerbüro	Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde
Stellenbedarf VZÄ Telefonie (Kap. 2.1.2.2)	5,90	11,23	13,48
Stellenbedarf VZÄ Sachbearbeitung (Kap. 2.1.2.3)	0,30	2,82	1,31
Stellenbedarf VZÄ u.a. Ausbildung (Kap. 2.1.2.4)	0,20	0,25	0,45
Stellenbedarf Summe	6,4	14,3	15,24
Ist-Ausstattung VZÄ (Kap. 2.1.1)	5,35	11,85	11,77
Ist-Soll-Abgleich VZÄ	- 1,05	- 2,45	- 3,47
Beantragung unbefristete Stellenzuschaltung (VZÄ)	1,00	2,00	2,00

Aus haushaltspolitischen Gründen kann nur ein Teil des nachweislichen Mehrbedarfs geltend gemacht werden.

Unter Würdigung der Begrenzung der möglichen Stellenausweitungen im Haushaltsjahr 2020 (vgl. Eckdatenbeschluss vom 24.07.2019) sowie der Besonderheit der Aufgabenstellung der Servicetelefone (Sofortarbeit) wird eine **unbefristete Stellenzuschaltung im Umfang von insgesamt 5,0 Stellen (VZÄ)** beantragt.

Da in den drei bemessenen Bereichen jedoch ein Mehrbedarf von knapp 7,0 Stellen (VZÄ) besteht – und im Rahmen der Evaluation 2020 mit einem weiteren Personalbedarf aller Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates zu rechnen ist – ist beabsichtigt, die entsprechend notwendigen Stellen für das Haushaltsjahr 2021 erneut einzubringen.

Tabelle „Zusammenfassung Bedarf (in Stellen VZÄ)“

Bereich	Funktion	VZÄ	Einwertung ⁶	Maßnahme
KVR HA II/1114 (Servicetelefon Standesamt)	SB Personen- standswesen	1,0	E8	Mehr Fälle, zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2020, unbefristet
KVR HA II/2132 (Servicetelefon Bürgerbüro)	SB Bürgerbüro	2,0	E8	Mehr Fälle, zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2020, unbefristet
KVR HA II/4125 (Servicetelefon Fahr- zeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde)	SB Information	2,0	E7	Mehr Fälle, zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2020, unbefristet
Summe		5,0		

2.2 Alternativen zur Kapazitätsausweitung

Es handelt sich um Stellen, die zur Wahrnehmung von Pflichtaufgaben und zur Sicherstellung des damit verbundenen Bürgerservices benötigt werden.

Im Rahmen der Entscheidung, welche Beschlüsse haushaltswirksam für das Jahr 2020 eingebracht werden können, fand erneut eine Priorisierung notwendiger Maßnahmen des Kreisverwaltungsreferates und eine intensive Auseinandersetzung mit Verschiebungen in die Jahre 2021 ff. statt.

Eine Umverlagerung vorhandener Kapazitäten aus dem Stellenplan ist nicht möglich.

2.3 Sachbedarfe

Für die zusätzlichen Stellen sind Arbeitsplatzkosten entsprechend der üblichen Ausstattung für Call-Center-Arbeitsplätze anzusetzen.

Es sind zusätzliche konsumtive Sachmittel erforderlich. Für die Ersteinrichtung von fünf Arbeitsplätzen fallen einmalig Kosten i.H.v. 10.000 € (2.000 €/Arbeitsplatz), sowie dauerhafte Kosten i.H.v. 4.000 € (pro Jahr 800 €/Arbeitsplatz) an.

2.4 Zusätzlicher Büroraumbedarf

Nach § 59 Abs. 4 der Geschäftsordnung des Stadtrats muss ein Sachreferat bei Sachanträgen zu Stellenausweitungen zwingend das Kommunalreferat einbinden und in Abstimmung mit ihm darstellen, ob bzw. in welchem Umfang die Unterbringung des zusätzlichen Personals im Rahmen der verfügbaren Büroflächen des Sachreferates erfolgen kann bzw. ob und ggf. in welchem Umfang zusätzlicher Büroraum benötigt wird.

⁶ Die angegebenen Stellenbewertungen stehen unter dem Vorbehalt der Bestätigung durch das Personal- und Organisationsreferat. Es handelt sich ausschließlich um Analogbewertungen zu vergleichbaren Stellen.

Die im Beschluss dargestellten Stellenbedarfe lösen keinen zusätzlichen Anmietbedarf aus. Die erforderlichen zusätzlichen Arbeitsplätze können in den vorhandenen Büroflächen untergebracht werden. Die zusätzlichen Stellen werden wie folgt ab 2020 untergebracht:

Bereich	Funktion	VZÄ	Unterbringung
KVR HA II/1114 (Servicetelefon Standesamt)	SB Personenstands-wesen	1,0	Ruppertstraße 11 - 19
KVR HA II/2132 (Servicetelefon Bürgerbüro)	SB Bürgerbüro	2,0	Implerstraße 11
KVR HA II/4125 (Servicetelefon Fahr- zeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde)	SB Information	2,0	Garmischer Str. 19/21

3. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

3.1 Zusammenfassung der Kosten

Als Ausfluss der dargestellten Personalbedarfe/ Sachmittelbedarfe sind folgende Finanzmittel erforderlich:

3.1.1 Personalbedarfe

Bereich	Funktion	BesGr/ EGr ¹	Bedarf VZÄ	JMB ² (bis zu)	Summe Personalkosten (bis zu)		
					Entfristung	Befristet	Dauerhaft ab 2020
HA II1114 Servicetelefon Standesamt	SB Perso- nenstands- wesen	E8	1	56.010 €			56.010 €
HA II/2132 Servicetelefon Bürger- büro	SB Bürger- büro	E8	2	56.010 €			112.020 €
HA II/4125 Servicetelefon Fahr- zeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	SB Infor- mation	E7	2	54.650 €			109.300 €
Summe			5				277.330 €

¹ Besoldungs-/ Entgeltgruppe

² Jahresmittelbetrag

3.1.1.1 Konsumtive Sachkosten

Art	Stückpreis	Anzahl	Gesamtkosten/ a		
			Einmalig in 2020	Befristet	Dauerhaft ab 2020
Arbeitsplatzkosten	800 € ¹	5			4.000 €
Büroausstattung	2.000 €	5	10.000 €		
Summe			10.000 €		4.000 €

¹ Anmerkung: stadtweit festgelegter Wert

3.2 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	281.330,-- ab 2020	10.000,-- in 2020	
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	277.330,--		
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	4.000,--	10.000,-- in 2020	
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	5		

Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

* Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entsteht im Ergebnishaushalt zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 40 Prozent des Jahresmittelbetrages.

** ohne arbeitsplatzbezogene IT-Kosten

3.3 Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Darüber hinaus ergibt sich folgender Nutzen, der nicht durch Kennzahlen bzw. Indikatoren beziffert werden kann:

Die Wahrnehmung von Pflichtaufgaben und die Sicherstellung des damit verbundenen Bürgerservices in den einzelnen Bereichen des Kreisverwaltungsreferates.

3.4 Finanzierung, Produktbezug, Ziele

Die Finanzierung kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel (einmalig in 2020 i.H.v. 10.000 €/dauerhaft ab 2020 i.H.v. 281.330 €, damit gesamt für 2020 i.H.v. 291.330 €) sollen nach positiver Beschlussfassung im Eckdatenbeschluss für das Jahr 2020 und für die Folgejahre in die jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren aufgenommen werden.

Die Kosten sind insgesamt zahlungswirksam.

Die Produktkostenbudgets für die übergreifenden Produkte erhöhen sich entsprechend.

Mit den beschriebenen Maßnahmen und Bedarfen wird das Ziel unterstützt, die Kunden- und Bürgerorientierung in den Hauptabteilungen des Kreisverwaltungsreferates weiter zu verbessern.

Die beantragte Ausweitung entspricht den Festlegungen für das Kreisverwaltungsreferat im Eckdatenbeschluss für den Haushalt 2020; siehe Nr. 5 der Liste der geplanten Beschlüsse des Kreisverwaltungsreferates.

4. Abstimmung Referate / Fachstellen

Die Beschlussvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat, der Stadtkämmerei, dem Kommunalreferat und dem IT-Referat abgestimmt.

4.1 Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates

Das Personal- und Organisationsreferat erhebt keine Einwände gegen den geltend gemachten Kapazitätsmehrbedarf. Die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats vom 15.10.2019 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt.

4.2 Stellungnahme des Kommunalreferates

Die Stellungnahme des Kommunalreferates vom 14.10.2019 bestätigt die Ausführungen der vorliegenden Beschlussvorlage. Sie ist als Anlage beigefügt.

4.3 Stellungnahme der Stadtkämmerei

Die Stadtkämmerei erhebt keine Einwände gegen die Beschlussvorlage, soweit die aus dem Eckdatenbeschluss resultierende Gesamtbudgetvorgabe für den Teilhaushalt des Kreisverwaltungsreferates eingehalten wird.

Abgesehen von Arbeitsplatzkosten enthält diese Beschlussvorlage keine Sachmittelausweitung (vgl. Ziffer 5 der Anmeldungen zum Eckdatenbeschluss 2020).

Bezüglich der beantragten Personalzuschaltung wird auf die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates verwiesen.

Die Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 10.10.2019 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt.

4.4 Stellungnahme des IT-Referates

Das IT-Referat erhebt keine Einwände gegen die Beschlussvorlage. Die Stellungnahme ist verbunden mit dem Hinweis, dass mittel- bis langfristig ein Bot unterstützende Automatisierung ermöglichen kann. Sie ist als Anlage beigefügt.

4.5 Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

5. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und der Verwaltungsbeirat für den Zuständigkeitsbereich Einwohnerwesen, Herr Stadtrat Sebastian Schall haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

6. Beschlussvollzugskontrolle

Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung von 5,0 Stellen (VZÄ) ab dem Jahr 2020 und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Stellenbesetzungsverfahren ist bereits frühzeitig vor dem 01.01.2020 anzustoßen.
3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen zusätzlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 277.330 € für das Jahr 2020 und für die Folgejahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Produktkostenbudgets für die übergreifenden Produkte erhöhen sich entsprechend (Produktauszahlungsbudget).

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von ca. 40% des jeweiligen JMB.

4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. 4.000 € (Arbeitsplatzkosten) ab dem Jahr 2020 und für die Folgejahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren anzumelden.

Die Produktkostenbudgets für die übergreifenden Produkte erhöhen sich entsprechend (Produktauszahlungsbudget).

5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. von 10.000 € (Erstausstattung Arbeitsplatz) für das Jahr 2020 im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2020 anzumelden.

Die Produktkostenbudgets für die übergreifenden Produkte erhöhen sich entsprechend (Produktauszahlungsbudget).

6. Der Stadtrat nimmt zur Kenntnis, dass die beantragten Stellen keinen zusätzlichen Büroarbeitsbedarf auslösen.

7. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober/Bürgermeister/-in

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle

an das Revisionsamt

an die Stadtkämmerei HA II/31

an die Stadtkämmerei HA II/12

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat P3
3. an das Kommunalreferat
4. an das IT-Referat
5. an Kreisverwaltungsreferat – GL/2, GL/3, GL/4
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
6. Zurück mit Vorgang an Kreisverwaltungsreferat – HA GL/1
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532