

Telefon: 0 233-24046
0 233-27809
Telefax: 0 233-989-24046
0 233-989-27809

Kreisverwaltungsreferat
Geschäftsleitung
Personal- und
Organisationsmanagement
KVR-GL/11

Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates

Antrag Nr. 14-20 / A 00181 von Frau Stadträtin Beatrix Zurek, Herrn Stadtrat Helmut Schmid, Frau Stadträtin Julia Schönfeld-Knor, Herrn Stadtrat Cumali Naz, Herrn Stadtrat Christian Vorländer vom 13.08.2014

Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 02436

3 Anlagen

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 03.03.2015 (SB) Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

Die SPD-Stadtratsfraktion hat am 13.08.2014 den anliegenden Antrag Nr. 14-20 / A 00181 gestellt:

„Das Kreisverwaltungsreferat wird gebeten, im Rahmen der Mitarbeiterorientierung zu prüfen, wie Verwaltungsvorgänge vereinfacht und insbesondere die Zahl der persönlichen Vorsprachen reduziert werden können und welche weiteren Maßnahmen über die bereits getroffenen hinaus zur Bewältigung des hohen und weiteren steigenden Arbeitsanfalls erforderlich sind.

Hierbei sind alle Maßnahmen in Betracht zu ziehen, die

- vom KVR in eigener Verantwortung umgesetzt werden können,
- gemeinsam mit den Querschnittsreferaten initiiert werden müssen,
- über den OB und den Städtetag an den Gesetzgeber zu richten sind.“

Begründung (Auszug):

Der starke Zuzug, die demografische Entwicklung und der seit Jahren anhaltende Personalabbau haben direkte Auswirkungen auf die Kundenzahlen im Kreisverwaltungsreferat und führen zu starken Belastungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Immer komplexer werdende Verwaltungsvorgänge, Fluktuation und Schwierigkeiten bei der Nachbesetzung von freien Stellen verstärken diesen Effekt weiterhin.

Im Hinblick auf eine verbesserte Mitarbeiterorientierung müssen zeitnah alle Möglichkeiten der Entlastung geprüft werden, die nicht nur die Situation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbessern, sondern auch den Bürgerinnen und Bürgern direkt zu Gute kommen und Ämtergänge reduzieren.

Das Kreisverwaltungsreferat nimmt inhaltlich wie folgt Stellung:

1 Ausgangslage

Das Kreisverwaltungsreferat weist mit jährlich rund 1,5 Millionen Kundenkontakten das mit Abstand höchste Parteiverkehrsaufkommen aller städtischen Referate auf.

Das Kreisverwaltungsreferat sieht seit Jahren einen stetigen Handlungsbedarf, auf steigende Fallzahlen in nahezu allen Bereichen, die Bevölkerungsentwicklung Münchens, Aufgabenveränderungen und die gesteigerte Erwartungshaltung der Gesellschaft im Hinblick auf eine Vereinfachung der Verwaltung und die Nutzung von Online-Angeboten des Internets zu reagieren. Mit Blick in die Zukunft und einer weiter wachsenden Stadtbevölkerung und neuen Aufgaben sind weiterhin verwaltungsinterne Maßnahmen zu ergreifen, um den steigenden Arbeitsanfall bewältigen zu können.

Ziel ist eine moderne, nutzerorientierte, effiziente Verwaltung, eine hohe Kundenzufriedenheit, aber auch eine hohe Gewichtung der Belange der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Vermeidung von Überbelastungen am Arbeitsplatz.

Vor diesem Hintergrund ist das Kreisverwaltungsreferat insbesondere bestrebt, Verwaltungsvorgänge zu optimieren, Möglichkeiten der Reduzierung erforderlicher Vorsprachen im Rahmen des Parteiverkehrs auszuschöpfen, die vorhandenen Personalressourcen optimal einzusetzen und die Kundenströme bestmöglich zu steuern.

1.1 Optimierung der Arbeitsprozesse als Daueraufgabe

In der Vergangenheit wurden bereits zahlreiche Maßnahmen getroffen, um dem stetig steigenden Arbeitsanfall, der zwangsläufigen Arbeitsverdichtung in Folge der Haushaltssicherung und weiteren Schwierigkeiten (vgl. Sitzungsvorlage des KVA vom 21.10.2014 „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01354) entgegen zu wirken und dabei aber auch den Bürgerservice zu erhalten.

Es wird auch weiterhin nach Optimierungs- und Verbesserungsmöglichkeiten gesucht. Nur auf diese Weise ist es möglich, den Arbeitsanfall in den verschiedenen Bereichen des Kreisverwaltungsreferates auch in der Zukunft zu bewältigen.

Daneben müssen optimale Arbeitsbedingungen vorgehalten werden. Anzusetzen ist hierbei insbesondere bei der IT-Ausstattung, die stabile und benutzerfreundliche Systeme anbieten soll; aber auch eine sachgerechte Stellen- und vor allem Personalausstattung ist zwingend erforderlich.

Im Zusammenhang mit der laufenden Überprüfung von Geschäftsprozessen hinsichtlich Optimierungsmöglichkeiten wurden in den letzten Jahren bereits eine Reihe von Maßnahmen in eigener Verantwortung des Kreisverwaltungsreferates umgesetzt. Diese Maßnahmen werden im weiteren Verlauf der Beschlussvorlage detailliert beschrieben (vgl. Punkt 2.1.1 und Anlage 2).

Die jüngst bestehenden besonderen Schwierigkeiten bei der Bewältigung des enormen Kundenaufkommens in parteiverkehrintensiven Bereichen und in die Wege geleitete Maßnahmen wurden anhand der Beispiele des Bürgerbüros sowie der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde in der Sitzungsvorlage des Kreisverwaltungsausschusses „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01354, KVA vom 21.10.2014) dargestellt.

Es gestaltet sich jedoch immer schwieriger, noch weitere Optimierungen zu erzielen. Viele Möglichkeiten sind ausgeschöpft und zudem besteht häufig eine Abhängigkeit von kaum bzw. nicht veränderbaren gesetzlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben sowie von externen Stellen.

Unter Verweis auf die Beschlussvorlage „Haushaltskonsolidierung Kreisverwaltungsreferat; 6. Haushaltssicherungskonzept 2012 – 2018 ...“, Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 08798, des KVA vom 20.03.2012, ist festzustellen, dass die Optionen „Standardreduzierung“ und „Aufgabenkritik“ auch weitestgehend ausgereizt sind.

Ein weiterer akuter limitierender Faktor ist, dass die Optimierungen von IT-Fachverfahren außerhalb einer gesetzlichen Änderung bzw. ohne dass eine Vorbestimmung durch den Stadtrat vorliegt, derzeit in aller Regel nicht umgesetzt werden können.

1.2 Erforderliche Rahmenbedingungen

Eine wichtige Grundvoraussetzung für Optimierungsmaßnahmen, die sowohl der Mitarbeiterorientierung als auch dem Bürgerservice zu Gute kommen, ist somit zunächst die Schaffung möglichst guter Rahmenbedingungen.

Unabhängig von den konkreten Maßnahmen, die in dieser Beschlussvorlage beschrieben werden, sieht das Kreisverwaltungsreferat wichtige Schwerpunkte in

- der Schaffung von gesunden und den Anforderungen an einen modernen Arbeitsplatz gerecht werdenden Arbeitsbedingungen, die die Zufriedenheit, Motivation und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern,
- einer angemessenen Stellen- und Personalausstattung, die die Besonderheiten parteiverkehrsintensiver Bereiche berücksichtigt,
- dem Vorhalten einer optimalen IT-Ausstattung mit stabilen und benutzerfreundlichen Anwendungen,
- der Gewährleistung einer optimalen IT-Unterstützung, die wiederum die Bereitstellung der notwendigen personellen Ressourcen bedingt und
- der Schaffung optimaler technischer Bedingungen zur Steuerung der Kundenströme und für den Einsatz der Personalressourcen.

1.2.1 Arbeitsumfeld, Great Place to Work

Auf die Darstellung möglicher Maßnahmen des Kreisverwaltungsreferates im Zuge von Great Place to Work wird in dieser Stadtratsvorlage verzichtet, da eine gesonderte und fundierte Auseinandersetzung mit den Themen im Rahmen des stadtweiten und referats-internen Prozesses erforderlich ist. Das Kreisverwaltungsreferat wird die in Folge von Great Place to Work erforderlichen Maßnahmen dem Kreisverwaltungsausschuss gesondert vorlegen.

1.2.2 Stellenausstattung, Personalausstattung

In der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01354 (s. Punkt 1.1) wurden unter anderem die seitens des Kreisverwaltungsreferates und des Personal- und Organisationsreferates eingeleiteten Maßnahmen zur Überprüfung des Stellenbedarfes und zur Intensivierung der Personalgewinnung beschrieben.

Zwischenzeitlich finden bereits detaillierte Abstimmungen mit dem gemeinsamen Ziel statt, Besonderheiten bei Stellenbemessungsverfahren parteiverkehrsintensiver Bereiche (aktuell beim Bürgerbüro) gezielt zu berücksichtigen, u. a. Öffnungszeiten, zumutbare Wartezeit, saisonale Spitzen, Fluktuation und Einarbeitungsaufwand, überdurchschnittliche Krankheitszeiten, Leistungseinschränkungen sowie Arbeitsaufwand der Fachdienststelle im Rahmen von IT-Veränderungen (s. unten).

1.2.3 IT-Ausstattung

Die Basis für attraktive und bedarfsgerechte Arbeitsbedingungen bildet eine optimale IT-Ausstattung. Dazu zählen insbesondere stabil und fehlerfrei laufende, komfortable und benutzerfreundliche Fachanwendungen mit kurzen Dialogzeiten, der Einsatz neuester bzw. optimierter Hard- und Software, das Bereitstellen einer flächendeckend maximalen Netzgeschwindigkeit und das Vorhalten bzw. die verstärkte Inanspruchnahme vorhandener technischer Hilfsmittel (z.B. Wikis, Dokumentenmanagementsysteme).

1.2.4 IT-Umgebung und IT-Ressourcen

Die meisten Prozesse sind heutzutage bereits IT-unterstützt. Bei Veränderungen bzw. Optimierungen der Prozesse sind daher überwiegend IT-Fachverfahren anzupassen. Die Ressourcen im IT-Bereich sind jedoch in der Regel bereits mit fremdbestimmten oder vorbestimmten Maßnahmen belegt und somit ausgeschöpft.

Wie bereits in der Vorlage Nr. 14-20 / V 01354 geschildert, haben sich die Fachbereiche (hier: Bürgerbüro und Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde) deutlich geäußert, dass die einzusetzenden Kapazitäten für IT-Vorhaben, Updates und Tests sich auf die originäre Aufgabenerfüllung (u. a. Parteiverkehr) auswirken und daher sehr problematisch sind.

"Nice-to-have"-Optimierungsvorhaben des Kreisverwaltungsreferates sind zwar im Vorhabensplan enthalten, aber aufgrund der fremd- und vorbestimmten Vorhaben niedrig priorisiert und unter derzeitigen Bedingungen b. a. w. nicht realisierbar. Daher kann eine Vielzahl grundsätzlich denkbarer und wünschenswerter Maßnahmen nur umgesetzt werden, wenn die benötigten personellen Kapazitäten im IT-Bereich (dIKA und it@M) und in den Fachbereichen (vgl. fachliche Zuarbeit, Anforderungserhebung und fachliche Tests) erhoben und zusätzlich bereit gestellt werden und entsprechende Vorhaben ggf. im Vorhabensplan zusätzlich priorisiert werden. Von dieser Voraussetzung sind eine Reihe von Maßnahmen betroffen, die unter Punkt 2.2 dieser Beschlussvorlage (geplante oder vor der Realisierung stehende Maßnahmen) näher beschrieben werden.

1.2.5 Technische Ausstattung zur Steuerung des Kundenstroms und zum optimalen Einsatz der Personalressourcen

Aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates ist es künftig unerlässlich, den Kundenstrom mit Hilfe von Aufrufanlagen, die einem hohen IT-technischen Standard entsprechen, zu steuern.

Leistungsfähige Anlagen bilden die Basis, während der Öffnungszeiten Kundinnen und Kunden sowohl im Rahmen von Terminvereinbarungen als auch ohne Termin kombiniert zu bedienen und somit auch die Wartezeiten zu reduzieren.

Sie ermöglichen ggf. eine organisationsübergreifende Verteilung des Kundenaufkommens im Falle der ungleichmäßigen Auslastung in den einzelnen Dienststellen bzw. bei Arbeitsspitzen. Außerdem können moderne Aufrufanlagen relevante Daten über durchschnittliche Bedienzeiten, Wartezeiten etc. generieren.

Die bisher fehlende automatisierte Datenbasis aus den meisten Bereichen des Kreisverwaltungsreferates erschwert z. B. eine verbindliche Information der Kundinnen und Kunden über aktuelle Wartezeiten, eine situative Personaleinsatzplanung und Kundensteuerung, Stellenbemessungsverfahren und die Analyse von Optimierungsmöglichkeiten der Öffnungszeiten.

Bei der Erneuerung von Aufrufanlagen handelt es sich ebenfalls um IT-Vorhaben, für die aktuell – mit Ausnahme der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde – keine Ressourcen im IT-Bereich zur Verfügung stehen.

1.3 Sachstand Online-Dienstleistungen, E-Government

Im Bezug auf die beabsichtigte Erweiterung der Online-Dienste für Kundinnen und Kunden wird auf die Sitzungsvorlage des Direktoriums „E-Government und Open-Government – Stufe 2“ (VPA vom 12.11.2014, Vollversammlung vom 20.11.2014, Sitzungsvorlage Nr. 14 - 20 / V 01595) verwiesen.

Die Maßnahmen des Kreisverwaltungsreferates, die im Rahmen der Vorlage „E-Government und Open-Government“ berücksichtigt wurden, sowie weitere mögliche Maßnahmen, die aktuell zurück gestellt werden mussten, werden im Rahmen der Gesamtdarstellung unter Punkt 2.2.2 (Maßnahmen zur Reduzierung der Zahl der Vorsprachen) dieser Beschlussvorlage nochmals erläutert.

Neben den Online-Diensten, die bereits als E-Government-Maßnahmen (Stufe 1 und 2) anerkannt sind, gibt es noch eine Vielzahl an weiteren möglichen Online-Diensten, die zu Entlastungen führen können (vgl. Maßnahmen im Punkt 2.2).

Online-Dienstleistungen führen in erster Linie zu einer Verbesserung des Kundenservices und beinhalten oftmals auch für die Behörde eine Erleichterung des Verfahrens. Sie führen jedoch nicht zwangsläufig zu einer Reduzierung des Arbeitsaufwandes, zumal eine vollautomatisierte Bearbeitung der Vorgänge in der Regel nicht erfolgen kann und das Angebot aktuell zu halten und entsprechend zu pflegen ist.

2 Beschreibung von Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung

Folgend stellt das Kreisverwaltungsreferat exemplarisch dar, welche Optimierungsmaßnahmen in den letzten Jahren bereits in eigener Verantwortung umgesetzt wurden. Sie sind nicht abschließend.

Beispielsweise ist die Einrichtung der Servicepoints der Ausländerbehörde (2001) nicht explizit als Maßnahme beschrieben, da sich die getroffene Auswahl überwiegend auf Veränderungen der letzten Jahre bezieht. Die seinerzeit erstmals bei der Ausländerbehörde konzipierten und dort längst nicht mehr wegzudenkenden Servicepoints gelten als Vorbild für entsprechende Maßnahmen anderer Bereiche des Kreisverwaltungsreferates (z. B. der Bürgerbüros). An den Servicepoints werden die Anliegen von Vorsprechenden geklärt und die Verfahrensabläufe sowie vorzulegende Unterlagen erläutert. Dadurch können Wartezeiten verkürzt und unnötige Vorsprachen reduziert werden.

Der Schwerpunkt dieses Kapitels wird auf die Maßnahmen gelegt, die unmittelbar vor der Realisierung stehen bzw. in der nahen Zukunft geplant sind. Des Weiteren sind Überlegungen aufgeführt, deren Umsetzungsmöglichkeit und Zeitschiene jeweils noch konkret zu prüfen sind. Vereinzelt sind die Fachbereiche des Kreisverwaltungsreferates, z. B. die Ausländerbehörde, bereits bzgl. der Initiierung einer Rechtsänderung in Abstimmung mit dem Städtetag und den zuständigen Ministerien aktiv. Im Bedarfsfall wird das Kreisverwaltungsreferat das Angebot gerne aufgreifen, Vorschläge rechtlicher Änderungen über den Oberbürgermeister und den Städtetag an den Gesetzgeber zu richten.

Dem Inhalt des SPD-Antrags folgend wurden die Maßnahmen in vier Kategorien gegliedert:

Kategorie 1: Maßnahmen zur Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen

Unter diese Kategorie fallen Maßnahmen, die mindestens eines der nachfolgenden **Kriterien** erfüllen:

Durch die Maßnahme

- reduziert sich der Aufwand i.e.S., z.B. im Hinblick auf die Informations- und Datengewinnung
- wird die Transparenz/Klarheit des Verwaltungsvorgangs gesteigert
- wird Mehrfachbearbeitung reduziert/vermieden
- werden die Bearbeitungsschritte reduziert

Kategorie 2: Maßnahmen zur Reduzierung der Zahl der persönlichen Vorsprachen

Unter diese Kategorie fallen Maßnahmen, die mindestens eines der nachfolgenden **Kriterien** erfüllen:

Durch die Maßnahme

- wird eine persönliche Vorsprache entbehrlich
- reduziert sich die Anzahl der erforderlichen Vorsprachen innerhalb eines Verwaltungsvorgangs
- entzerren sich die notwendigen Vorsprachen durch die Verlängerung des Genehmigungsturnus
- entzerren sich die notwendigen Vorsprachen durch eine höhere terminliche Flexibilität (z.B. Vermeidung von saisonalen Arbeitsspitzen)

Kategorie 3: Zusammenlegung von Dienstleistungen

In dieser Kategorie wird exemplarisch das Dienstleistungsangebot der Bürgerbüros dargestellt.

Kategorie 4: Weitere Maßnahmen zur Bewältigung des hohen und weiter steigenden Arbeitsanfalls

Unter diese Kategorie fallen Maßnahmen, die mindestens eines der nachfolgenden **Kriterien** erfüllen:

Die Maßnahme sorgt für

- eine gleichmäßige Verteilung des Arbeitsanfalls über das Jahr
- eine gleichmäßige Verteilung des Arbeitsanfalls über den Tag/Woche
- eine gleichmäßige Verteilung des Arbeitsanfalls innerhalb der Dienststelle
- verbesserte Rahmenbedingungen für eine effizientere Arbeitsweise

Eine detaillierte Beschreibung der Einzelmaßnahmen und Ausführungen, wann die Maßnahmen voraussichtlich umgesetzt und ggf. welche Voraussetzungen für die Umsetzung noch zu schaffen sind, befindet sich in den Anlagen 2 und 3 zu dieser Beschlussvorlage.

2.1 Bereits umgesetzte Maßnahmen

2.1.1 Umgesetzte Maßnahmen zur Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Personenstands- und Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

1. Reduzieren der Prüftiefe bei der Ausstellung von Staatsangehörigkeitsausweisen in definierten Einzelfällen

Produkt: Melde- und Passangelegenheiten

2. Einrichten von Servicepoints in den Bürgerbüros

Produkt: Ausländerrechtliche Angelegenheiten

3. Reduzieren der Prüftiefe bei der Gebührenerhebung beim Übertrag von Niederlassungserlaubnissen für türkische Staatsangehörige

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Fahrzeugzulassungen

4. Ermöglichen einer automatisierten Abfrage beim Kraftfahrtbundesamt bzgl. gestohlener Fahrzeuge („EUCARIS-Abfrage“)

Hauptabteilung IV Branddirektion

Produkt: Brandbekämpfung und technische Hilfeleistung

5. Einführen eines IT-gestützten Verfahrens zum Erstellen von Gebührenbescheiden

2.1.2 Umgesetzte Maßnahmen zur Reduzierung der Zahl der persönlichen Vorsprachen

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung. Gewerbe

Produkt: Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten

6. Bereitstellen des Online-Dienstes „Verlustanzeige Online“*

Produkt: Gewerberechtliche Angelegenheiten

7. Neufassen der Richtlinien für Sondernutzungen an den öffentlichen Straßen der Landeshauptstadt München - Unbefristetes Erteilen von Sondernutzungserlaubnissen für Freischankflächen

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Personenstands und Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

8. Erstellen von Personenstandsunterlagen aus dem Zentralen Elektronischen Personenstandsregister (ZEPR)
9. Vereinfachtes Nachreichen von Unterlagen im Einbürgerungsverfahren
10. Absenken der Anforderungen im Einbürgerungsverfahren in definierten Einzelfällen

Produkt: Melde- und Passangelegenheiten

11. Bereitstellen eines Onlineangebots zur Beantragung von Führungszeugnissen und Gewerbezentralregisterauskünften

Produkt: Ausländerrechtliche Angelegenheiten

12. Vereinfachtes Nachreichen von Unterlagen bei der Erteilung bzw. Verlängerung von Aufenthaltstiteln

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Verkehrsüberwachung

13. Automatisiertes Verlängern von Bewohnerparkausweisen

* Maßnahme E-Government Stufe 1

2.1.3 Zusammenlegung von Dienstleistungen

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung.Gewerbe

Produkt: Gewerberechtliche Angelegenheiten
Produkt: Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Fahrzeugzulassungen

14. Weiterentwickeln der Meldestellen zu Bürgerbüros:

Im Jahr 2001 wurde das erste Bürgerbüro in der Ruppertstraße eröffnet. Seither umfasst das Leistungsspektrum des Bürgerbüros über melde- und passrechtliche Vorgänge hinaus auch Kraftfahrzeugzulassungen, Gewerbeummeldungen und -abmeldungen und die Entgegennahme von Fundsachen.

In der Folgezeit wurden bis Februar 2002 auch die früheren Meldestellen zu Bürgerbüros weiter entwickelt, die das gleiche Leistungsspektrum vor Ort aus einer Hand anbieten. Diese bedeutsame Maßnahme im Sinne des Bürgerservices hat sich sehr gut bewährt.

Aktuell ist jedoch eine Evaluierung notwendig, mit welchen notwendigen Kapazitäten ein zufriedenstellender Bürgerservice gewährleistet werden kann (vgl. Ausführungen in Punkt 1.1).

2.1.4 Weitere umgesetzte Maßnahmen zur Bewältigung des hohen und weiter steigenden Arbeitsanfalls

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung.Gewerbe

Produkt: Gewerberechtliche Angelegenheiten

15. Einführen der Terminvereinbarung bei den Bezirksinspektionen
16. Einführen der buchstabenunabhängigen Sachbearbeitung in der Gewerbebehörde

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Personenstands- u. Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

17. Einführen der Terminvereinbarung für die Bearbeitung von komplexen Beurkundungen von Geburten

Produkt: Ausländerrechtliche Angelegenheiten

18. Einrichten des Service-Centers für internationale Fachkräfte (SCIF)
19. Einführen der elektronischen Akte in der Ausländerbehörde (IDA)
20. Einführen der Terminvereinbarung in der Ausländerbehörde

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Verkehrsmanagement

21. Einrichten einer zentralen Stelle (Servicebüro) zur Beantragung von Sondernutzungen auf öffentlichem Verkehrsgrund für Baumaßnahmen und sonstige Angelegenheiten

2.2 Geplante bzw. vor der Realisierung stehende Maßnahmen

Das Kreisverwaltungsreferat beabsichtigt folgende Maßnahmen umzusetzen sowie ggf. die für die Realisierung erforderlichen Rahmenbedingungen zu schaffen bzw. zu initiieren.

2.2.1 Geplante Maßnahmen zur Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen

Schwerpunkte in dieser Kategorie bilden:

- die Optimierung von Fachverfahren
- eine verstärkte Inanspruchnahme technischer Hilfsmittel
- eine vereinfachte Informationsgewinnung bzw. automatisierte Datenbereitstellung
- die automatisierte Bearbeitung von Teilprozessen

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung. Gewerbe

Produkt: Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten

22. Einführen neuer Geschäftsprozesse, Optimieren des Fachverfahrens FELIX
23. IT-gestütztes Erfassen von Fundgegenständen im Bürgerbüro

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Melde- und Passangelegenheiten

24. Bereitstellen von Selbstbedienungsterminals in den Bürgerbüros
25. Automatisiertes Übermitteln von Personenstandsmitteilungen in das Einwohnermeldeprogramm
26. Abrufen von Einwohnermeldedaten von der bisherigen Meldebehörde bei Zuzug nach München („vorausgefüllter Meldeschein“)
27. Digitalisieren von Pass- und Ausweisanträgen
28. Erweitern der elektronischen Aktenführung im Bürgerbüro

Produkt: Personenstands- u. Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

29. Automatisiertes Übermitteln von Einwohnermeldedaten in das Fachverfahren des Standesamtes

Produkt: Ausländerrechtliche Angelegenheiten

30. Verbessern der Zuarbeit des Bayerischen Landeskriminalamtes im Rahmen von Sicherheitsabfragen

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Fahrerlaubnis

31. Schaffen eines Online-Zugriffs auf das Bundeszentral- und Fahreignungsregister
32. Vereinheitlichen der Anforderungen an ärztliche Gutachten, Definieren von Standards für ärztliche Gutachten im Rahmen der Fahrerlaubniserteilung

Hauptabteilung IV Branddirektion

Produkt: Brandbekämpfung und technische Hilfeleistung

33. Einführen eines IT-gestützten Verfahrens bei der Durchführung des Anhörungsverfahrens vor Erlass eines Gebührenbescheides zur Verrechnung von Einsatzkosten

Produkt: Vorbeugender Brand- und Gefahrenschutz

34. Verwenden von Tablet-PCs zur Planung und Dokumentation von Feuerbesuchen

Produkt: Brandbekämpfung und technische Hilfeleistung

Produkt: Notfallrettung

Produkt: Vorbeugender Brand- und Gefahrenschutz

35. Verwenden einer benutzergerechten Software zur Fuhrpark- und Geräteverwaltung

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung.Gewerbe und Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Gewerberechtliche Angelegenheiten

Produkt: Verkehrsmanagement

36. Entwickeln eines IT-gestützten georeferenzierten Genehmigungs- und Abstimmungssystem als Fachverfahren für die Bearbeitung von Sondernutzungen auf öffentlichem Verkehrsgrund (Veranstaltungen, Baumaßnahmen etc.)

Hauptabteilungsübergreifend

Produkt: produktübergreifend

37. Optimieren der Datenübergabe zur Rechnungsstellung

2.2.2 Geplante Maßnahmen zur Reduzierung der Zahl der persönlichen Vorsprachen

Schwerpunkte in dieser Kategorie bilden:

- der Ausbau des Angebots von Online Diensten (E-Government)
- die Veränderung und Übertragungen von Zuständigkeiten
- die Änderung Verwaltungspraxis im Sinne des Ausnutzens von gesetzlichen Spielräumen
- die Verlängerung der Gültigkeitsdauer von Verwaltungsakten/Genehmigungen etc.

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung.Gewerbe

Produkt: Gewerberechtliche Angelegenheiten

38. Bereitstellen eines Online-Dienstes zur Beantragung von Zuverlässigkeitsüberprüfungen des Ordnungsdienstpersonals für das Oktoberfest (Online-Wiesn-Portal)*

Produkt: Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten

39. Anbinden des Zentralen Telefonservice (ZTS) an das Fachverfahren des Fundbüros, Erfassen von Verlustanzeigen durch den ZTS

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Personenstands- u. Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

40. Ändern der Zuständigkeit für Kirchenaustrittserklärungen, Absenken der formellen Anforderungen an eine Kirchenaustrittserklärung

Produkt: Melde- und Passangelegenheiten

41. Bereitstellen von Online-Dienstleistungen für das Einwohnerwesen, Ermöglichen der Identifizierung mittels elektronischen Chip im nPA*
42. Bereitstellen eines Online-Angebotes zur Anmeldung einer Wohnung beim Zuzug nach München*
43. Bereitstellen von Auskunft- und Serviceterminals in Parteiverkehrsbereichen als Informationsmedium und zur Abwicklung von melderechtlichen Vorgängen*

* Maßnahme E-Government

Produkt: **Ausländerangelegenheiten**

- 44. Verlängern der Erteilungsdauer von Aufenthaltstiteln im Ehegattennachzug
- 45. Verlängern der Erteilungsdauer von Aufenthaltstiteln im Studentenbereich
- 46. Verlängern der Erteilungsdauer von Aufenthaltstiteln bei nicht verschuldeten Ausreisehindernissen
- 47. Entkoppeln der Gültigkeitsdauer des Aufenthaltstitels von der Laufzeit des Nationalpasses
- 48. Erweitern der Ausnahmefälle zur Erteilung von Aufenthaltstiteln auf Etikett anstelle der Ausstellung eines elektronischen Aufenthaltstitels (eAT)

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: **Verkehrsmanagement**

- 49. Bereitstellen eines Online-Dienstes zur Beantragung von temporären Haltverboten „Haltverbot Online“*
- 50. Verlängern der Gültigkeitsdauer Ausnahmegenehmigungen Personenbeförderung auf Fahrradtaxen

Produkt: **Fahrerlaubnis**

- 51. Verlängern der Gültigkeitsdauer des Internationalen Führerscheins
- 52. Bestellen des Kartenführerscheins nach bestandener Fahrerlaubnisprüfung, Zusenden des Kartenführerscheins an die Wohnanschrift
- 53. Bereitstellen eines Online-Angebots zur Beantragung einer Fahrerlaubnis
- 54. Antragstellung auf Erteilung einer Fahrerlaubnis durch Fahrschulen

Produkt: **Verkehrsüberwachung**

- 55. Verlängern der Gültigkeitsdauer von Parkausweisen und Ausnahmegenehmigungen

2.2.3 Zusammenlegung von Dienstleistungen

Wie unter Punkt 2.1.3 bereits ausgeführt, handelt es sich bei dem Dienstleistungsangebot der Bürgerbüros um ein Paradebeispiel, Vorsprachen von Kundinnen und Kunden durch die Zusammenlegung von Dienstleistungen zu reduzieren.

Grundsätzlich trägt dies zu einer hohen Kundenzufriedenheit bei.

Allerdings zeigen die Erfahrungen, dass die Abwicklung des intensiven Parteiverkehrs innerhalb einer angemessenen Wartezeit umso schwieriger wird, je breiter das Dienstleistungsangebot ist und je mehr Kundinnen und Kunden dieses in Anspruch nehmen (vgl. Sitzungsvorlage „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01354, KVA vom 21.10.2014). Hierdurch steigt das Potential von Unzufriedenheit und Beschwerden sowie die Belastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Etwaige Erweiterungen des Dienstleistungsangebotes des Bürgerbüros wären im Sinne des Bürgerservices wünschenswert. Sie sind jedoch aktuell nicht umsetzbar. Vor weiteren Überlegungen in dieser Hinsicht ist zwingend sicher zu stellen, dass die Rahmenbedingungen zunächst den aktuellen Anforderungen gerecht werden.

Das Kreisverwaltungsreferat hofft, durch die laufenden Bestrebungen (vgl. aktuelle Stellenbemessung in enger Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat) die Basis für eine verlässliche Sicherstellung des Dienstbetriebs und für eine entsprechende Fortschreibung des Stellenbedarfes zu schaffen. Eine weitere Voraussetzung für ggf. mittelfristige Veränderungen ist - wie bereits beschrieben - die Unterstützung durch leistungsfähige Aufrufanlagen in Kombination mit dem Angebot von Terminvereinbarungen.

Parallel ist nach aktuellem Kenntnisstand im Laufe des Jahres 2015 mit den Ergebnissen der Evaluierung der „Machbarkeitsstudie Bürgerzentren – Konzentration regionaler städtischer Dienstleistungen in ausgewählten Stadtteilzentren“ zu rechnen.

Im Zuge einer etwaigen Schaffung von Bürgerzentren wird auch nochmals das Dienstleistungsspektrum des Kreisverwaltungsreferates und die entsprechenden Voraussetzungen zu bewerten sein.

2.2.4 Weitere geplante Maßnahmen zur Bewältigung des hohen und weiter steigenden Arbeitsanfalls

Schwerpunkte in dieser Kategorie bilden:

- optimierte technische Rahmenbedingungen
- Steuerung der Kundenströme (Aufrufanlagen und Terminvereinbarung)
- Veränderung der Ablauforganisation

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung. Gewerbe

Produkt: Sozialversicherungsangelegenheiten

56. Bereitstellen eines Online-Kalenders zur Terminvereinbarung

Produkt: Sicherheits- und Ordnungsangelegenheiten

57. Anpassen der Befristungszeiträume bei der Erteilung von Jagdscheinen

Hauptabteilung II Einwohnerwesen

Produkt: Melde- und Passangelegenheiten

58. Optimieren/Erweitern der Aufrufanlage im Bürgerbüro Ruppertstraße

Hauptabteilung III Straßenverkehr

Produkt: Verkehrsmanagement

59. Einrichten einer zentralen Stelle (Filmbüro) zur Beantragung von Sondernutzungen auf öffentlichen Grund (für Film- und Drehgenehmigungen)

Produkt: Fahrzeugzulassungen

60. Reduzieren der Anlaufstellen für Händler und Zulassungsdienste

Produkt: Fahrzeugzulassungen

Produkt: Fahrerlaubnis

61. Erneuern der Aufrufanlage (Pilotprojekt)

62. Einführen einer Online-Terminvereinbarung (Pilotprojekt)

63. Bereitstellen der aktuellen Wartezeiten im Internet (Pilotprojekt)

Hauptabteilungsübergreifend

Produkt: produktübergreifend

64. Erhöhen der Netzanbindung in Außenstellen des Kreisverwaltungsreferates

3 Zusammenfassung und Ausblick

Die im Punkt 2.2 beschriebenen 43 Einzelmaßnahmen können in vielen Bereichen des Kreisverwaltungsreferates für weitere Entlastungen und damit verbesserte Arbeitsbedingungen sorgen - teils mit kleinteiliger Wirkung, in einigen Fällen mit Auswirkungen für große Organisationsbereiche, im Rahmen von Pilotprojekten vereinzelt aber auch mittelfristig für das gesamte Kreisverwaltungsreferat.

Wie in der Vergangenheit gilt es auch weiterhin, Verwaltungsvorgänge unter Heranziehung der IT im Sinne einer komfortableren und benutzerfreundlicheren Anwendung der jeweiligen Fachverfahren zu optimieren.

Das Kreisverwaltungsreferat sieht sich auch in der Zukunft als ein Bürgerreferat, das nach wie vor den persönlichen Kontakt zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern anbieten will.

Gleichzeitig wird das Kreisverwaltungsreferat den Weg des Ausbaus von Online-Diensten und eines gezielten Einsatzes von Terminvereinbarungen gehen, um die Aufgaben und Herausforderungen auch künftig bewältigen zu können.

Insbesondere in den parteiverkehrsintensiven Bereichen gilt es, die Besucherzahlen zu reduzieren und die Kundenströme besser „in den Griff“ zu bekommen.

Dies kann über den Ausbau von E-Government-Angeboten und weiteren Online-Diensten in Verbindung mit einer komplett oder teilweise automatisierten Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen gelingen. Dabei ist jedoch zu bedenken, dass die geplanten Online-Dienste die Besucherzahlen und den Arbeitsaufwand bspw. im Bürgerbüro nicht in dem Maße reduzieren werden, wie es auf den ersten Blick den Anschein hat.

Die melderechtlichen Online-Dienstleistungen können grundsätzlich nur von Kundinnen und Kunden, die im Besitz eines elektronischen Personalausweises oder eines elektronischen Aufenthaltstitels mit aktivierter online-Ausweisfunktion sind, genutzt werden.

Es können zwar (Teil)Prozesse bei der „Umzugsmeldung Online“ durch die Bürgerinnen und Bürger erledigt werden und dadurch eine gewisse Arbeitsentlastung bewirken, aus rechtlichen, aber auch praktischen Gründen wird eine Adressänderung auf dem neuen Personalausweis jedoch nicht ohne eine persönliche Vorsprache möglich sein.

Bei Melderegisterauskünften können die Arbeitsschritte im Bürgerbüro durch die automatisierte Datenübernahme vereinfacht werden. Die Melderegisterauskünfte wurden bisher in erster Linie auf schriftlichen Wege beantragt. Insofern sorgt dieser Online-Dienst zwar für eine Vereinfachung, jedoch nicht für eine Reduzierung der Besucherzahlen.

Kurzfristig benötigte Meldebescheinigungen werden wohl auch künftig im Rahmen einer persönlichen Vorsprache beantragt und ausgehändigt werden. Hinzu kommt der Arbeitsaufwand für die Pflege des Online-Angebotes.

Letztlich sind die Auswirkungen von Online-Diensten konkret zu beobachten. Es ist nicht ausgeschlossen, dass der Wegfall eines bisher erforderlichen Behördengangs einen Anreiz schafft, eine Dienstleistung verstärkt in Anspruch zu nehmen und dass somit in manchen Bereichen die Fallzahlen durch Online-Angebote steigen könnten. Am Beispiel „Verlustanzeige Online“ lässt sich ablesen, dass zumindest in der Anfangsphase ein Mehraufwand zu verzeichnen ist.

Die Steuerung der Kundenströme in Richtung einer gleichmäßigen Verteilung des Arbeitsanfalls, einer weitestgehenden Vermeidung von Arbeitsspitzen sowie einer optimalen Personaleinsatzplanung wird ein zentrales Handlungsfeld der nächsten Jahre sein. Dies kann nur über die flächendeckende Bereitstellung von modernen IT-gestützten Aufrufanlagen, mit denen auch Terminvereinbarungen komfortabel und zielgerecht realisiert werden können, erreicht werden.

Das Kreisverwaltungsreferat sieht eine ständige Optimierung der Arbeitsabläufe, Bemessungen des Personalbedarfes, eine optimierte Steuerung der Kundenströme und eine optimierte Abwicklung von Terminvereinbarungen als Grundvoraussetzungen an, um in der Zukunft eine Überprüfung der Öffnungszeiten und eine Überprüfung einer weiteren Zusammenlegung von Dienstleistungen im Sinne eines Lebenslagenprinzips vornehmen zu können.

Der Großteil der unter 2.2 beschriebenen Maßnahmen wirkt sich unmittelbar auf die IT aus. Für eine zügige Umsetzung vieler Maßnahmen sind nach heutigem Stand keine freien Kapazitäten vorhanden. Zwingend erforderlich ist also die Stärkung der IT-Strukturen, um auch die nicht vor- oder fremdbestimmten Vorhaben umsetzen zu können. Insbesondere sind nach entsprechender Erhebung der Anforderungen und des Bedarfes die personellen Ressourcen bei dIKA, IT@M und den betroffenen Fachbereichen zu erhöhen.

Das Kreisverwaltungsreferat wird den Stadtrat im Rahmen der Umsetzung von Einzelmaßnahmen ggf. mit der Darstellung benötigter Personal- und Sachmittel erneut befas-sen.

Unter der Prämisse optimierter Rahmenbedingungen ist das Kreisverwaltungsreferat zuversichtlich, die zukünftigen Aufgaben und Herausforderungen bewältigen zu können und neben attraktiven und gesunden Arbeitsbedingungen auch einen hohen Bürgerservice anbieten zu können.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Alexander Dietrich, den Verwaltungsbeiräten, Herrn Stadtrat Dominik Krause, Herrn Stadtrat Sebastian Schall, Herrn Stadtrat Richard Progl sowie der Verwaltungsbeirätin Frau Stadträtin Beatrix Zurek wurde jeweils ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt den Bericht des Kreisverwaltungsreferates zur Kenntnis.
2. Der Antrag Nr. 14-20 / A 00181 der SPD-Stadtratsfraktion vom 13.08.2014 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.
3. Der Stadtrat stimmt einer Umsetzung der vom Kreisverwaltungsreferat dargestellten geplanten Maßnahmen unter der Voraussetzung der rechtlichen, tatsächlichen und finanziellen Realisierbarkeit zu. Über eine ggf. erforderliche Finanzierung von Personalkosten und Sachmitteln ist im Bedarfsfall durch eine gesonderte Stadtratsvorlage zu entscheiden.
4. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss nach Antrag

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München
Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Blume-Beyerle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Direktorium Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
an das Personal- und Organisationsreferat
an das Direktorium, IT@M
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. WV KVR - GL/12

zur weiteren Veranlassung.

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat
3. an das Direktorium, IT@M
4. zurück an das Kreisverwaltungsreferat GL/11
zur weiteren Veranlassung.

Am

KVR - GL/12