

## **Optimierung der IT-Arbeitsplatzbetreuung im Kreisverwaltungsreferat**

### 2 Anlagen

#### **Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 19.05.2015 (VB)**

Öffentliche Sitzung

#### **Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Vortrag des Referenten</b>	<b>1</b>
<b>1 Ausgangslage</b>	<b>1</b>
<b>2 Arbeitsbelastung, Rückstände</b>	<b>2</b>
<b>3 Personalbedarf sowie Personal- und Sachkosten</b>	<b>4</b>
<b>3.1 unbefristete Stellenzuschaltung</b>	<b>4</b>
<b>3.2 befristete Stellenzuschaltung</b>	<b>5</b>
<b>4 Produktbezug und Nutzen</b>	<b>7</b>
<b>II. Antrag des Referenten</b>	<b>8</b>
<b>III. Beschluss</b>	<b>10</b>

### **I. Vortrag des Referenten**

#### **1 Ausgangslage**

Der Service Desk im Kreisverwaltungsreferat betreut aktuell mit 12 Dienstkräften sowie deren Leitung (insgesamt 13 Vollzeitäquivalente (VZÄ), davon 12,38 besetzt) 2.558 IT-Arbeitsplätze. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Desks sind nicht nur erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für alle Beschäftigten des Kreisverwaltungsreferats (ohne Branddirektion) bei Störungen und Fragen zu der im Einsatz befindlichen Hard- und Software. Sie sind auch für die Durchführung diverser Aufträge, wie z.B. die Zulassung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder den Umzug von IT-Geräten, zuständig.

Die zu betreuenden Arbeitsplätze sind auf 17 Standorte (Ruppertstraße 11/19 und 16 Außenstellen) verteilt. Auf Grund der Vielzahl an Fachverfahren, die für die Erfüllung der Fachaufgaben notwendig sind, ist eine homogene Hard- und Softwarekonfiguration nicht gegeben.

Zur Unterstützung des Referatsbetriebes sind durch entsprechende Dienstpläne folgende Erreichbarkeitszeiten des Service Desk zu gewährleisten:

- Montag und Mittwoch von 06.30 – 16.00 Uhr
- Dienstag von 06.30 – 19.00 Uhr
- Donnerstag von 06.30 – 16.30 Uhr und
- Freitag von 06.30 - 14.00 Uhr.

Hinzu kommt, dass die Aufgaben des Kreisverwaltungsreferats auch immer wieder Einsatzzeiten außerhalb dieser vereinbarten Arbeitszeit erfordern, z.B. zur Wiesn-Zeit oder in Wahlzeiten. Gerade diese besonderen Aufgaben haben häufig eine große Außenwirkung, die eine qualifizierte Betreuung erfordern, um evtl. Ausfallzeiten der IT-Arbeitsplätze auf ein Minimum zu begrenzen.

## **2 Arbeitsbelastung, Rückstände**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Desks haben zur Behebung der dringlichsten, häufig parteiverkehrsrelevanten Störungen und auf Grund der Arbeitszeiten (inklusive der letzten Wahl- und Wiesnzeiten) aktuell im Durchschnitt 116 Überstunden angesammelt, die auf Grund der angespannten Personalsituation nur unter Beeinträchtigung der Serviceleistung und somit des Dienstbetriebes des Kreisverwaltungsreferates abgebaut werden könnten. Die Bearbeitung von Störungen und Tickets, die nicht höchstprioritär einzustufen sind, kann bereits seit Langem nicht mehr innerhalb einer angemessenen Servicezeit erfolgen. Die Rückstände erhöhen sich zunehmend und sind nicht mehr zu bewältigen. Aktuell sind allein 257 Incidents<sup>1</sup> und 1021 Service Requests<sup>2</sup> offen (Stand: 16.03.15.). Die stetige Arbeitsbelastung wirkt sich auch auf die Erstlösungsquote aus, da die Zeit für eine abschließende Bearbeitung von Störungen am Telefon nur begrenzt vorhanden ist.

---

<sup>1</sup> Eine Störung bzw. eine nicht geplante Unterbrechung eines IT-Service oder eine Qualitätsminderung eines IT-Service

<sup>2</sup> Eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einer Standard-Änderung oder nach Zugriff auf einen IT-Service (z.B. Zurücksetzen eines Passwortes)

Da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kreisverwaltungsreferates, die sich mit Anliegen an den Service Desk wenden, unmittelbar von den langen Wartezeiten betroffen sind, verwundert es nicht, dass die Dienstleistung des Service Desk hauptabteilungsübergreifend im Rahmen der Great Place to Work - Umfrage bemängelt wurde.

Insbesondere zur Wahrung der Arbeitsfähigkeit und Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Desk ist die dauerhaft überdurchschnittliche Arbeitsbelastung dringend zu beenden.

Neben den negativen Auswirkungen der längeren Bearbeitungszeiten auf die User des Kreisverwaltungsreferates haben sie auch unmittelbar Auswirkung auf die Bürgerinnen und Bürger. Werden Störungen von Geräten, die für die Erfüllung der Dienstleistungen benötigt werden, nicht zeitnah behoben, führt dies – wie bereits in der Stadtratsvorlage Nr. 14-20 / V 01354 zum Antrag der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte Transparenz Bürgerbeteiligung „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ (Antrag Nr. 14-20/A 00006) aufgeführt wurde - zu erheblichen Verzögerungen in der Abwicklung des Parteiverkehrs bis hin zum Abbruch der Kundenvorsprachen. Aber nicht nur das Bürgerbüro mit seinen Außenstellen ist für die Abwicklung seiner Geschäftsprozesse von einer funktionierenden IT-Umgebung und damit von funktionsfähigen IT-Geräten abhängig. Die überwiegende Anzahl der Dienststellen des Kreisverwaltungsreferats benötigt für die Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben zwingend eine funktionierende IT-Ausstattung (z.B. Standesamt, Zulassungsstelle, Führerscheinstelle, Ausländerbehörde).

Der Service-Desk-Schlüssel der Landeshauptstadt liegt im Schnitt bei 1:125 (ein IT-Mitarbeiterin/Mitarbeiter betreut 125 PC-Arbeitsplätze). Das entspricht einer Empfehlung der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement). Mit Beschluss des Stadtrates vom 27.01.2010 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14/ V 02551) wurde diese Empfehlung, die auch vom „Teilprojekts 10“ von MIT-KonkreT für einen qualifizierten Service Desk als sinnvoll und realistisch empfohlen wurde, angenommen. Die Betreuungsquote beim Service Desk des Kreisverwaltungsreferats liegt derzeit mit etwa 1:200 hingegen sehr deutlich über dem als realistisch betrachteten Wert. In der Folge sind die beschriebenen Probleme in der Bewältigung des Dienstbetriebes nachvollziehbar.

### 3 Personalbedarf sowie Personal- und Sachkosten

Nach Auffassung des Kreisverwaltungsreferates ist eine angemessene Bewältigung der Aufgaben des Service Desks ohne eine entsprechende Erhöhung der Stellenausstattung nicht möglich.

Die Anwendung der Betreuungsquote von 1:125 PC-Arbeitsplätzen ergibt für den Service Desk des Kreisverwaltungsreferates einen Stellenbedarf von insgesamt 20,46 VZÄ (Basis: 2.558 IT-Arbeitsplätze aus „Assyst“).

Im Verhältnis zur Ist-Ausstattung (13 VZÄ inkl. Leitungsfunktion) ergibt sich ein Mehrbedarf von 7,5 VZÄ.

Bisher wird die Leitung des gesamten Teams durch eine Führungskraft wahrgenommen. Die Größe des künftigen Teams macht es jedoch erforderlich, eine zweite Teamleitung zu installieren. Für die zusätzlichen Führungsaufgaben wird eine Kapazität von 0,5 VZÄ angesetzt.

Unter Berücksichtigung aller genannten Faktoren und auf Basis der vorliegenden Zahlen werden für die Tätigkeiten im Service Desk im KVR insgesamt 21 VZÄ und damit eine Stellenmehrung um 8 VZÄ benötigt.

Das Personal- und Organisationsreferat, P 2.201 hat mit Stellungnahme vom 21.04.2015 den Handlungsbedarf bestätigt und zunächst einer unbefristeten Einrichtung von 4 VZÄ und einer befristeten Einrichtung von 4 VZÄ für 3 Jahre ab Besetzung zugestimmt.

#### 3.1 unbefristete Stellenzuschaltung

Funktion	VZÄ	Einwertung	Jahresmittelbetrag (bis zu)	Gesamtkosten (bis zu)	Kostenart
Service Desk (1 <sup>st</sup> , 2 <sup>nd</sup> , 3 <sup>rd</sup> Level)	4	A11/E10 <sup>3</sup>	von bis zu 74.670,--€	von bis zu 298.680,-- €	Personalkosten (dauerhaft)

### 3.2 befristete Stellenzuschaltung

Funktion	VZÄ	Einwertung	Jahresmittelbetrag (bis zu)	Gesamtkosten (bis zu)	Kostenart
Service Desk (1 <sup>st</sup> Level)	4	A8/E8 <sup>4</sup>	von bis zu 55.680,-- €	von bis zu 222.720,--€	Personalkosten (befristet)

Die Stellen der Ziffer 3.2 werden zunächst für die Dauer von 3 Jahren ab Stellenbesetzung befristet.

In Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat erfolgt voraussichtlich bis zum Jahresende 2017 eine Evaluierung um festzustellen, ob und in welchem Umfang über die vorläufige Befristung hinaus ein dauerhafter Stellenbedarf besteht.

Neben den reinen Personalkosten fallen für die zusätzlichen Arbeitsplätze einmalige, investive Bedarfe für die Büroausstattung sowie dauerhaft bzw. befristet konsumtive Bedarfe für Sachkosten an.

---

4 vorbehaltlich der Bestätigung des Stellenwertes durch das Personal- und Organisationsreferat

Art	Anzahl	Einzelkosten	Gesamtkosten	Kostenart
Büroausstattung	8	2.370,--€	18.960,--€	Sachkosten (einmalig)
Büromaterial	4	800,-- €	3.200 €	Sachkosten (dauerhaft)
Büromaterial	4	800,-- €	3.200 €	Sachkosten (befristet)

Neben den organisatorischen Änderungen sind auch räumliche Änderungen in der Ruppertstraße 19 notwendig. Die dafür notwendigen Raum- und Sachmittelbedarfe sind noch nicht exakt bezifferbar. Hier geht das Kreisverwaltungsreferat davon aus, dass bei einer grundsätzlichen Anerkennung des Personalbedarfs auch die damit einhergehenden sonstigen Bedarfe anerkannt und aus dem Finanzmittelbestand finanziert werden.

Die Beantragung der zusätzlichen Mittel erfolgt für 2015 über den Nachtragshaushalt und für die Nachjahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungszyklen.

Die Kosten sind insgesamt zahlungswirksam. Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

Um den Anforderungen an eine transparente Darstellung der Auswirkungen des Beschlusses auf das Produktbudget für den ehrenamtlichen Stadtrat gerecht zu werden, sind die Personal- und Sachkosten nachfolgend zusammengefasst.

### Kosten

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten *</b>	301.880,-- ab 2015	18.960,-- in 2015	225.920,-- von 2015 bis 2018
davon:			
Personalauszahlungen	bis zu 298.680,--		bis zu 222.720,--
Sachauszahlungen	3.200,--		3.200,--
Transferauszahlungen			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	4		4
Nachrichtlich Investition		18.960,--	

\* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten und Rückstellungen u. a. für Pensionen) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

#### **4 Produktbezug, Nutzen und Ziele**

Die Arbeit des Service Desks ist einheitenübergreifend und betrifft dadurch alle Produkte des Kreisverwaltungsreferats.

Ein monetärer Nutzen durch die Maßnahme kann nicht beziffert werden, da der Service Desk selbst keine Einnahmen erwirtschaftet. Jedoch ist ein nicht-monetärer Nutzen in Form von höherer Userzufriedenheit durch schnellere Bearbeitung der Anliegen und Verringerung der Ausfallzeiten zu erwarten. Dies hätte dann auch positive Auswirkung auf die Bürgerzufriedenheit auf Grund von verringerten Wartezeiten der Bürger.

Mit der Stellenzuschaltung werden zahlreiche Stadtrats- und Handlungsziele des Kreisverwaltungsreferates unterstützt.

#### **Beteiligung**

Diese Beschlussvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat abgestimmt. Das SKA hat einen Abdruck der Vorlage erhalten.

Das Personal- und Organisationsreferat ist als Querschnittsreferat der Landeshauptstadt München betroffen, wenn zusätzliche Stellen eingerichtet und besetzt werden, sowie das gewonnene Personal betreut werden muss. Betroffen sind regelmäßig die Abteilung 1 – Recht, die Abteilung 2 – Personalbetreuung, Stellenwirtschaft, die Abteilung 4 – Personalleistungen sowie die Abteilung 5 – Personalentwicklung, Bereich Personalgewinnung. Das Personal- und Organisationsreferat wird den sich durch diese Beschlussvorlage ergebenden zusätzlichen Aufwand zu gegebener Zeit gesondert im zuständigen Verwaltungs- und Personalausschuss geltend machen.

Die Stellungnahmen des Personal- und Organisationsreferates und der Stadtkämmerei sind als Anlagen beigefügt.

Die Anmerkungen des Personal- und Organisationsreferates wurden eingearbeitet.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Dietrich, wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

## **II. Antrag des Referenten**

1. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, unbefristet die Einrichtung der im Beschlussvortrag unter Ziffer 3.1 genannten Positionen sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 298.680 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung im Jahr 2015 über den Nachtragshaushalt und in den Folgejahren in den entsprechenden Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung der im Beschlussvortrag unter Ziffer 3.2 genannten Positionen befristet für die Dauer von 3 Jahren ab Besetzung sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 222.720 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat eine Evaluierung des Bedarfes der gem. Antragsziffer 2 befristet eingerichteten Stellen durchzuführen, um festzustellen, ob und in welchem Umfang über die vorläufige Befristung hinaus ein dauerhafter Stellenbedarf besteht.

Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt – abhängig vom Ergebnis der Evaluierung –

die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel für die Haushaltsplanaufstellung anzumelden.

4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel für Sachkosten im Jahr 2015 für den Nachtragshaushalt und für die Folgejahre im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren anzumelden.  
Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.
5. 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 die Stadtkämmerei

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

**V. WV Kreisverwaltungsreferat - GL/12**

zur weiteren Veranlassung.

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. Mit Vorgang zurück zum Kreisverwaltungsreferat -GL/32  
zur weiteren Veranlassung.

Am

Kreisverwaltungsreferat GL/12