

22. APR. 2015

Telefon: 0 233-30596

Telefax: 0 233-26935

**Personal- und
Organisationsreferat**
Personalbetreuung,
Stellenwirtschaft
POR-P 2.201

Stellungnahme zur Beschlussvorlage für den Kreisverwaltungsausschuss am 19.05.2015, Optimierung der IT-Arbeitsplatzbetreuung im Kreisverwaltungsreferat (Sitzungsvorlage Nr. noch nicht bekannt)

An das Kreisverwaltungsreferat - GL/11

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt **vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung** dem in der Beschlussvorlage geltend gemachten Stellenkapazitäten in Höhe von 8,0 Vollzeitäquivalent (VZÄ) zu. Davon sind 4,0 VZÄ aus Sicht des Personal- und Organisationsreferats zunächst auf maximal drei Jahre nach Besetzung der Stellen zu befristen.

Begründung

Das Kreisverwaltungsreferat steht aufgrund der teilweise langen Wartezeiten sowohl im Mittelpunkt des medialen Interesses als auch im Fokus des Stadtrats¹. Aus diesem Grund ist eine qualitativ hochwertige Betreuung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei auftretenden Störungen essentiell. Diese erfordert jedoch eine quantitativ ausreichende Ausstattung mit Personal. Folglich lässt sich zwar mit den zur Verfügung gestellten Unterlagen grundsätzlich ein Mehrbedarf im Service Desk des Kreisverwaltungsreferats nachvollziehen und dieser ist insofern dem Grunde nach plausibel. Es ist jedoch nicht möglich, eine Schlussfolgerung über die exakte Höhe der nötigen Kapazitäten zu treffen.

Aufgrund der hohen Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der dargestellten Entwicklung der Rückstände ist es aus Sicht des Personal- und Organisationsreferats sinnvoll, dass 4,0 der beantragten 8,0 VZÄ unbefristet eingerichtet werden.

Die Differenz von 4,0 VZÄ sollte aus Sicht des Personal- und Organisationsreferats für maximal drei Jahre ab Besetzung der Stellen befristet eingerichtet werden. Die IT-Neuorganisation der Landeshauptstadt führte und führt auch weiterhin zu enormen Investitionen in die neuen Strukturen. Sowohl der Ausbau der IT-Infrastruktur als auch die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den IT-Bereichen werden intensiv forciert. Diese Investitionen sollten zukünftig positive Effekte mit sich bringen, die zu einer Verringerung der auftretenden Incidents führen könnten.

Anzumerken ist, dass nach den Ergebnissen des Teilprojekts 10 IT-Organisation des Programms MIT-KonkreT für einen organisierten Service Desk eine Betreuungsquote von einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter im Service Desk auf 125 zu betreuende Anwenderinnen und Anwender (1:125) als realistisch angesehen wurde². Diese Quote beruhte zwar auf einer Empfehlung der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt),

- ¹ Vgl. den Antrag der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte Transparenz Bürgerbeteiligung „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ (Antrag Nr. 14-20/A 00006), der in dem Beschluss „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrtsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 01354) vom 27.02.2015 bearbeitet wurde
- ² Nr. 4.3.5 der Anlage 1 zum Stadtratsbeschluss „MIT-KonkreT – Strategische Neuausrichtung der IT Umsetzung der IT-Aufbauorganisation“ vom 27.01.2010 (Sitzungsvorlage 08-14 / V 02551), http://intranet.muenchen.de/basis/it/mitkonkret/beschluesse/beschluss_public_a1.pdf

wurde jedoch von Seiten des Personal- und Organisationsreferats nicht plausibilisiert. Insofern ist fraglich, inwiefern diese Betreuungsquote auf die einzigartige IT-Organisation der Landeshauptstadt München eins zu eins übertragbar ist. Darüber hinaus spricht gegen eine pauschale Quote, dass ein Service Desk vielmehr durch die Größe und Struktur des Referats, die vereinbarten Service-Levels, die Komplexität der IT-Infrastruktur sowie der Applikationslandschaft beeinflusst wird. Insofern ist diese Betreuungsquote als alleinige Kennzahl zur Ermittlung des quantitativen Personalbedarfs nur bedingt geeignet.

Aus den genannten Gründen erscheint es sachgerecht, in enger Zusammenarbeit mit dem Kreisverwaltungsreferat zu gegebener Zeit zu evaluieren, ob die erwünschten Effekte und Erwartungen, die mit der Schaffung zusätzlicher Kapazitäten im Service Desk verbunden werden, tatsächlich eingetreten sind und nachhaltig sowohl zu einer Verbesserung der Servicequalität als auch zu einer Reduzierung der dauerhaft überdurchschnittlichen Arbeitsbelastung geführt haben.

Die Ziffer 1 des Antrags des Referenten ist bezüglich der Befristung von 4,0 VZÄ entsprechend anzupassen. Die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf diesen Stellen kann hingegen unbefristet erfolgen.


Ferner wird darum gebeten, den „Vortrag des Referenten“ wie folgt zu ergänzen:

„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.“

Wir bitten die Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.

Die Stadtkämmerei und das Direktorium erhalten einen Abdruck der Stellungnahme.



Dr. Böhle