

Rasches Ende der unhaltbaren Zustände im Kreisverwaltungsreferat

Antrag Nr. 14-20 / A 02183 vom 02.06.2016 der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung

Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 06448

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 14.06.2016 (SB)

Öffentliche Sitzung

Anlage

Antrag der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung (FTB) vom 02.06.2016 - Antrag Nr. 14-20 / A 02183

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten	2
1 Anlass	2
2 Ausführungen des Kreisverwaltungsreferates.....	3
2.1 Bereits getroffene Organisationsmaßnahmen.....	3
2.2 Stellenschaffungen	4
2.2.1 Ausgangslage - Rückblick	4
2.2.2 Personalbeschlüsse ab dem Jahr 2015.....	6
2.2.3 Stand der Stelleneinrichtungen und -besetzungen aus Stadtratsbeschlüssen....	7
2.2.4 Weitere Planungen.....	8
2.3 Intensivierung von Stellenbesetzungsverfahren, „Dauerbesetzungsprozess“.....	9
2.4 Report über unbesetzte Stellen aufgrund von Fluktuation.....	10
2.5 Optimierungsmaßnahmen in der Informations- und Kommunikationstechnik....	11
2.5.1 IT-technische Optimierungen im Bereich Bürgerbüro.....	11
2.5.2 IT-Technische Maßnahmen zur Verbesserung der Planung und Steuerung des Parteiverkehrs.....	12
II. Antrag des Referenten	14
III. Beschluss	14

I. Vortrag des Referenten

1 Anlass

Am 02.06.2016 reichte die Stadtratsfraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung (FTB) den Antrag mit dem Titel „Rasches Ende der unhaltbaren Zustände im Kreisverwaltungsreferat“ zur dringlichen Behandlung im Kreisverwaltungsausschuss am 14.06.2016 ein und führt hierzu aus:

Die Verwaltung erstattet dem Stadtrat einen Bericht über die chaotischen Verhältnisse im Kreisverwaltungsreferat (KVR) bezüglich des gesamten Kundenverkehrs. Hierbei soll insbesondere die Personalsituation dargestellt werden. Wann hat der Stadtrat in den letzten 5 Jahren zusätzliches Personal beschlossen und wann wurden die bewilligten Stellen in genau welchen Bereichen besetzt? Außerdem sollen sämtliche organisatorischen Maßnahmen der Referatsleitung zur Behebung der unbefriedigenden Verhältnisse im Kundenverkehr des KVR dargestellt werden.

Begründung:

Jeden Tag spielen sich unhaltbare Zustände in den Bürgerbüros und im Kreisverwaltungsreferat in der Ruppertstraße ab. Bürger stehen endlos Schlange und müssen häufig mehrfach erscheinen, um notwendige Behördengänge zu erledigen. Diese Zustände können nicht durch eine wachsende Stadt entschuldigt werden. Vor allem deshalb nicht, weil der Stadtrat in den zurückliegenden Jahren hierfür mehrfach zusätzliches Personal bewilligt hat.

2 Ausführungen des Kreisverwaltungsreferates

Bei der Beantwortung des Stadtratsantrags wird auf die großen und parteiverkehrsintensiven Bereiche des Kreisverwaltungsreferates abgestellt:

- Bürgerbüro Ruppertstraße und Bürgerbüro Außenstellen
- Ausländerbehörde
- Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde

Den Ausführungen des Stadtratsantrags folgend wird das Hauptaugenmerk auf den Bereich des Bürgerbüros gelegt.

Das Kreisverwaltungsreferat führt zu den in dem Stadtratsantrag aufgeworfenen Themen Folgendes aus:

2.1 Bereits getroffene Organisationsmaßnahmen

Hierzu darf auf die umfangreiche Beschlussvorlage „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates; Umsetzungsstand konkreter Maßnahmen“ (Sitzungsvorlage Nr. 14 - 20 / V 06223) verwiesen werden, die ebenfalls im heutigen Fachausschuss behandelt wird.

Neben den dort beschriebenen Maßnahmen zur Verbesserung der organisatorischen Rahmenbedingungen (Ausbau Online-Angebote und Terminvereinbarung) und Optimierung und Vereinfachung von Verwaltungsverfahren gilt ein Hauptaugenmerk den Ausführungen unter Kapitel 3.3, das „das Ziel einer möglichst kurzen Wartezeit (unter 30 Minuten)“ in den parteiverkehrsintensiven Bereichen zum Inhalt hat:

„ [...] Daneben gibt es auch kleinteilige organisatorische Lösungen, die zu einer Entzerrung der Kundenströme und einer Verkürzung der Wartezeiten führen können. In der Hochphase des Jahres 2015 wurde im Bürgerbüro ein Schnellschalter eingeführt, in dem einfache und grundsätzlich schnell zu erledigende Verwaltungsvorgänge ohne lange Wartezeiten erledigt werden können, was auch zu einer Entzerrung der Kundenströme führt. Des Weiteren erfolgte auch eine (vorübergehende) Verlagerung der Ausstellung von (Lebend-)Bescheinigungen in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten (Rente, Krankheit, Pflege) sowie Beglaubigungen zu Rentenzwecken ins Versicherungsamt des KVR [...]. Um die Wartezeiten für die Bezahlvorgänge möglichst gering halten zu können, sollen im Bürgerbüro zusätzlich auch Kassenautomaten betrieben werden. Die neu eingeführte Einwohnermeldesoftware OK.EWO sowie die im Bürgerbüro eingesetzte Kassensoftware OK.Cash unterstützen den Einsatz von Kassenautomaten [...]“.

Ergänzend hierzu bietet das Bürgerbüro gesonderte Terminangebote für Eil-, Sonder- und Notfälle an.

Analog dazu hat die Ausländerbehörde zur Entzerrung des Publikumsverkehrs seit längerem einen Schnellschalter installiert, an dem einfach gelagerte Vorgänge (wie z.B. Verlustmeldung für Pass, eAT, Duldung oder die Sperrung des eATs) erledigt werden können.

Daneben wurden die aktuellen Umstände und die getroffenen und geplanten Maßnahmen in den in Kapitel 2.2.2 aufgeführten Personalbeschlüssen des Kreisverwaltungsreferates (Bürgerbüro, Ausländerbehörde, Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde) ausführlich erläutert, so dass auch auf diese Beschlussvorlagen verwiesen werden kann.

2.2 Stellenschaffungen

2.2.1 Ausgangslage - Rückblick

Stellenschaffungen erfolgten in der Vergangenheit (also vor dem Jahr 2014) in erster Linie aufgrund vor- oder fremdbestimmter Anlässe wie z. B. Gesetzesänderungen, die einen zusätzlichen Aufwand verursachten:

- ePA – Mehrbedarf elektronischer Personalausweis
- eAT – Mehrbedarf elektronischer Aufenthaltstitel
- ikFZ – internetbasierte KfZ-Zulassung
- SCIF – Einrichtung einer zentralen Organisations- und Serviceeinheit (Service Center) für ausländische Fach- und Führungskräfte

In notwendigen Einzelfällen wurden im Rahmen des vormals bestehenden Handlungsspielraums durch das Referatsbudget Stellen geschaffen und zu Lasten anderer Bereiche des Kreisverwaltungsreferates finanziert.

Die Jahre bis 2014 waren von Haushaltssicherungskonzepten geprägt, im Zuge derer diverse Stellen eingezogen werden mussten und Budgetkürzungen erfolgten.

Eine erste Anpassung des Stellenbedarfs an die steigende Bevölkerungsentwicklung erfolgte mit dem KVR-weiten Beschluss „Soziodemografischer Wandel – Personalbedarf im Kreisverwaltungsreferat“ im Jahr 2014 (Beschluss KVA vom 18.02.2014, Sitzungsvorlage Nr. 08-14/ V14051).

Von den insgesamt 90,3 VZÄ entfielen 8,5 VZÄ auf den Bereich des Bürgerbüros, 11 VZÄ auf die Ausländerbehörde und 5 VZÄ auf die Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaub-

nisbehörde.

In eben dieser Beschlussvorlage erfolgte im Kapitel 3 (Seite 6 f.) folgender Vortrag zu den Haushaltssicherungskonzepten:

„Im Jahr 1994 hat die Landeshauptstadt München ihre Konsolidierungsaktivitäten gestartet. Seitdem wurden insgesamt sechs Haushaltssicherungskonzepte (HSK) aufgelegt. Daneben mussten auch Sonderkonsolidierungen erbracht werden. Das aktuell 6. HSK ist zurzeit ausgesetzt.

Im Rahmen des 6. HSK sollte das Kreisverwaltungsreferat eine Einsparung über die siebenjährige Laufzeit von letztlich 3.098.000 € erbringen. In den Jahren 2012/2013 wurden im Vorgriff statt der zu erbringenden Rate von insgesamt 1.799.000 € bereits 2.122.344 €, davon aus dem Personalbereich 1.467.340 €, geleistet. Dies bedeutet eine Überkonsolidierung in Höhe von 859.340 €.

Um die Aufgabenerledigung dennoch dem Grunde nach zu gewährleisten, gehört es zum Alltagsgeschäft der Führungskräfte und der Geschäftsleitung, geeignete organisatorische Maßnahmen für eine Optimierung der Geschäftsprozesse in die Wege zu leiten. Im Rahmen von Organisationsuntersuchungen wird Aufgabenkritik geübt, werden vertretbare Standardreduzierungen vorgenommen, Schnittstellen optimiert, Arbeitsabläufe verbessert und Strukturen verändert. Das Kreisverwaltungsreferat hat in seiner Vorlage zum 6. HSK in der Vollversammlung am 25.04.2012 seine diesbezüglichen Aktivitäten ausführlich dargestellt.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das Kreisverwaltungsreferat zu jedem Zeitpunkt trotz stets wachsender Fallzahlen seinen Sparauftrag erfüllt, im Rahmen der Einnahmenkonsolidierung sogar in der Größenordnung von rd. 5,5 Millionen Euro nachhaltig übererfüllt hat.

Stellenzuschaltungen erfolgten in der Regel nur in Verbindung mit zusätzlichen Aufgaben, die unter die Rubriken fremd- und vorbestimmt zu subsumieren sind [...].“

2.2.2 Personalbeschlüsse ab dem Jahr 2015

Ab dem Jahr 2015 hat der Stadtrat Stellenschaffungen unter Berücksichtigung von Fallzahlensteigerungen und der speziellen Erfordernisse der parteiverkehrintensiven Bereiche des Kreisverwaltungsreferates bewilligt:

- **KVR- II/2 Bürgerbüro, Beschluss vom 01.07.2015, „Personalbedarf im Bürgerbüro“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 03449)**

Dem Bürgerbüro wurden mit diesem Beschluss insgesamt 70 Stellen (davon 15,4 VZÄ zunächst befristet für 3 Jahre ab Stellenbesetzung) bewilligt¹.

Neben der Berücksichtigung der Fallzahlensteigerung aufgrund der wachsenden Bevölkerung wurden bei der Bestimmung des Personalbedarfs folgende Ansätze berücksichtigt:

- Aufwände, die in der bisherigen Stellenausstattung nicht berücksichtigt sind (zum Beispiel für fachliche Tests im Rahmen der Umsetzung von IT-Vorhaben)
 - Analyse vorhandener Daten, Indikatoren und Erkenntnisse zur Plausibilisierung des Stellenbedarfes
 - Umgang mit starken saisonalen Schwankungen und Spitzenzeiten in Frühlings- und Sommermonaten
 - Einbeziehung von Bevölkerungsprognosen über aktuelle Fallzahlen hinaus
 - Einbeziehung eines Servicefaktors „zumutbare Wartezeit 60 Minuten“
 - Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten, die nicht dem Standardwert entsprechen
 - Bedarf überplanmäßiger Einarbeitungsstellen zur Sicherstellung eines sofortigen qualifizierten Personaleinsatzes bei Ausfällen und Fluktuation
- **KVR - II/3 Ausländerbehörde – Asyl, Beschluss vom 29.07.2015, „Anpassung der Personalausstattung der Ausländerbehörde an die gestiegene Zahl der Asylbewerberinnen und Asylbewerber im Zuständigkeitsbereich der Landeshauptstadt München“ (14-20 / V 03690)**

Mit diesem Beschluss wurde der Schaffung von 47,9 Stellen (VZÄ), zunächst befristet für 3 Jahre ab Stellenbesetzung, zugestimmt. Damit wurde der seit dem Jahr 2008 stetig ansteigenden Anzahl an Asylbewerberinnen und Asylbewerber Rechnung getragen, die auch zu einer spürbaren Fallzahlensteigerung in der Ausländerbehörde, vorrangig im Bereich Asyl - sorgt.

¹ Von den ursprünglich 70 bewilligten VZÄ wurden 4 VZÄ im Zuge des Schlussabgleichs 2016 aufgrund der Haushaltssituation nicht eingerichtet.

- **III/2 Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, Beschluss vom 25.02.2016, „Personalbedarf in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / 05259)**

Mit diesem Beschluss wurde der Schaffung von 51,5 Stellen (VZÄ), zunächst befristet für 3 Jahre ab Stellenbesetzung, zugestimmt. Durch einen Änderungsantrag im Stadtrat konnten davon 11,5 VZÄ im Jahr 2016 eingerichtet und besetzt werden, die Einrichtung und Besetzung von 40 VZÄ ist mit Wirkung vom 01.01.2017 genehmigt.

2.2.3 Stand der Stelleneinrichtungen und -besetzungen aus Stadtratsbeschlüssen

Es gilt der Grundsatz, dass neue Stellen aus Beschlüssen umgehend eingerichtet und zum frühestmöglichen Zeitpunkt besetzt werden. Sofern keine Vergleichsstellen für eine sogenannte Analogbewertung herangezogen werden können, sind vor Stelleneinrichtungen Stellenbewertungsverfahren zu durchlaufen.

Übersicht zu den im Kapitel 2.2.2 aufgeführten Personalbeschlüssen:

	Umfang VZÄ Beschluss	Anzahl eingerichteter Stellen	Anzahl besetzter Stellen	Anzahl Stellen mit bereits erfolgter Personalauswahl ²	Anzahl noch zu besetzender Stellen ³
II/2 Bürgerbüro Beschluss vom 30.06.2015	67 ⁴	66 ⁵	46	5	15
II/3 Ausländerbehörde – Asyl Beschluss vom 29.07.2015	43,9 ⁶	36,9 ⁷	19	9,9	8
III/2 Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde Beschluss vom 25.02.2016	11,5 (sofort) 40 (ab 2017) ⁸	10,5 ⁹	1	7,5	2

Wenngleich der Großteil der Stellen aus dem Personalbeschluss des Bürgerbüros (vor allem die Funktionen Sachbearbeitung Bürgerbüro zur Abwicklung des Parteiverkehrs) sukzessive bereits besetzt werden konnte bzw. die Besetzung unmittelbar bevorsteht, so

2 Die Personalauswahl ist erfolgt, Umsetzung / Einstellung und Dienstantritt stehen unmittelbar bevor.

3 Die Besetzungsverfahren sind in aller Regel bereits initiiert.

4 Von den ursprünglich 70 bewilligten VZÄ wurden 3 VZÄ im Zuge des Schlussabgleichs 2016 aufgrund der Haushaltssituation nicht eingerichtet.

5 Darunter 4 VZÄ, die aktuell zur Einrichtung beantragt wurden; für 1 VZÄ ist ein Bewertungsverfahren erforderlich

6 Von den ursprünglich 46,9 bewilligten VZÄ wurden 3 VZÄ im Zuge des Schlussabgleichs 2016 aufgrund der Haushaltssituation nicht eingerichtet.

7 Ein Teil der Stelleneinrichtungen wurde bewusst auf das Jahr 2016 verschoben. Die noch ausstehenden 7 VZÄ werden zum 01.07.2016 eingerichtet.

8 Durch einen Änderungsantrag im Stadtrat konnten 11,5 VZÄ im Jahr 2016 eingerichtet und besetzt werden; die Einrichtung und Besetzung von 40 VZÄ wurde mit Wirkung vom 01.01.2017 genehmigt – vgl. Kapitel 2.2.2

9 Für 1 VZÄ ist ein Bewertungsverfahren erforderlich.

sind Einarbeitungszeiten und Abwesenheiten für Qualifizierungsmaßnahmen zu berücksichtigen.

Die volle Wirkung dieser Stellenzuschaltungen wird sich vermutlich erst im Laufe des Jahres 2017 entfalten können, wenn alle neuen Stellen besetzt und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vollumfänglich eingearbeitet sind. Zu bedenken ist, dass auf der anderen Seite regelmäßig Stellen durch Fluktuation wieder frei werden (vgl. nachfolgendes Kapitel 2.3).

2.2.4 Weitere Planungen

Über die in Kapitel 2.2.2 genannten Beschlüsse hinaus sind **weitere Personalbeschlüsse** in den parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates erforderlich und absehbar:

- **KVR- II/3, Ausländerbehörde**
(vgl. Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06219 des heutigen Kreisverwaltungs Ausschusses: „Personalbedarf in der Ausländerbehörde“)
Die Ausländerbehörde macht ihren Personalbedarf neben der Fallzahlensteigerungen auch anhand der neuen, in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat für die Parteiverkehrsbereiche erarbeiteten Personalbemessungsansätze (vgl. Personalbeschluss Bürgerbüro) geltend, um sicherzustellen, dass die Warte- und Bearbeitungszeiten wieder ein zumutbares Maß erreichen und die gesetzlichen Aufgaben ordnungsgemäß erledigt werden können. Es werden insgesamt 71 VZÄ mit Wirkung vom 01.01.2017, zunächst befristet für 3 Jahre ab Stellenbesetzung, angemeldet.
- **KVR- III/2, Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde**
Mit dem o. g. Beschluss vom 25.02.2016 wurden aus Haushaltsgründen nur 70% des erhobenen Stellenbedarfes eingebracht. Bzgl. der Anerkennung des gesamten Stellenbedarfes erfolgt derzeit eine Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat. Eine erneute Befassung des Stadtrates mit dem Ergebnis der Stellenbemessung ist für das zweite Halbjahr 2016 geplant. Nach Einschätzung des Kreisverwaltungsreferates handelt es sich um weitere 19,4 VZÄ. Eine Entfristung der befristeten bewilligten Stellen wird in diesem Zuge angestrebt.
- **KVR - II/2, Bürgerbüro**
Bereits jetzt ist absehbar, dass die im o. g. Beschluss zugrunde gelegten Fallzahlen nicht mehr den Tatsachen entsprechen. Im Vergleich zum Jahr 2014 haben sich in 2015 die Vorsprachezahlen bereits wieder um 50.000 erhöht.

In der o. g. Beschlussvorlage wurde festgelegt, dass eine Steigerung von 5.000 Vorsprachen/Jahr einen Bedarf von 1 VZÄ bedeutet.
Dieser Schlüssel soll für künftige Entwicklungen entsprechend angewandt werden.
Insofern besteht bereits jetzt ein weiterer Personalbedarf.
Eine erneute Stadtratsbefassung wird voraussichtlich im 2. Halbjahr 2016 erfolgen.

2.3 Intensivierung von Stellenbesetzungsverfahren, „Dauerbesetzungsprozess“

Es sind nicht nur neu geschaffene Stellen aus Beschlüssen zu besetzen, sondern permanent auch durch eine weit überdurchschnittliche Personalfuktuation in den Parteiverkehrsbereichen (z. B. Bürgerbüro sowie Fahrzeugzulassungsbehörde: 13,6%, stadtweiter Durchschnitt: 6,2%) frei werdende Stellen (vgl. auch Kapitel 2.4 Report über unbesetzte Stellen aufgrund Fluktuation).

Stellenbesetzungsverfahren werden stets mit einer hohen Priorität und einem spürbaren Mehraufwand für die beteiligten Stellen durchgeführt. Das Kreisverwaltungsreferat befindet sich zusammen mit dem Personal- und Organisationsreferat in einem „Dauerbesetzungsprozess“.

Der Schwerpunkt liegt bei Positionen der 2. Qualifikationsebene des Verwaltungsdienstes. Während im Jahr 2014 zwischen Januar und Dezember 24 Stellen des Verwaltungsdienstes durch externe Einstellungen besetzt wurden, waren es im Zeitraum von Januar bis Dezember 2015 bereits 88. Für das Jahr 2016 zeichnet sich eine weitere deutliche Steigerung ab.

Aktuell sind nur wenige Stellen vorhanden, für die noch keine personelle Besetzung fest steht (vgl. Übersichten in den Kapiteln 2.2.3 und 2.4). Es ist grundsätzlich darauf hinzuweisen, dass für den Hauptteil der durch die externen Ausschreibungen gewonnenen Personen die Teilnahme am Angestelltenlehrgang I verpflichtend ist.

Für die Zukunft wurden zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat bereits weitere Maßnahmen zur Intensivierung und Beschleunigung von Stellenbesetzungsverfahren in die Wege geleitet. Dies betrifft unter anderem eine Personalauswahl im zweiten Halbjahr 2016 auch im Vorgriff auf Stellenschaffungen zum 01.01.2017.

2.4 Report über unbesetzte Stellen¹⁰ aufgrund von Fluktuation

Übersicht über unbesetzte Bestandsstellen aufgrund von Fluktuation und den Stand der Nachbesetzung:

	Anzahl Stellen unbesetzt (Fluktuation)	Anzahl Stellen mit bereits erfolgter Personalauswahl ¹¹	Anzahl Stellen mit bereits initiierten Besetzungsverfahren	Anzahl Stellen, in denen vor Ausschreibungsstart organisatorische Klärungen erforderlich sind (Stellenwertüberprüfung etc.)
II/2 Bürgerbüro	16	7	9	---
II/3 Ausländerbehörde	29,9	19,9	6	4
III/2 Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	13	9	3	1

¹⁰ Auswertung basierend auf dem Stand vom 25.05.2016 (Quelle: PRISMA – Einzelauswertung „unbesetzte Stellen“; bereinigt um Einzelfälle; Angaben in VZÄ)

¹¹ Die tatsächliche Einstellung und Dienstantritt stehen unmittelbar bevor

2.5 Optimierungsmaßnahmen in der Informations- und Kommunikationstechnik

2.5.1 IT-technische Optimierungen im Bereich Bürgerbüro

Um den IT-Einsatz, insbesondere im Hinblick auf das eingesetzte Fachverfahren OK.EWO, welches von der AKDB als Standardprodukt eingekauft wurde und von it@M betrieben wird, nachhaltig zu stabilisieren und zu optimieren, wurden unter Federführung und Leitung des Kreisverwaltungsreferates, GL 3 dIKA, die Task-Force „Performance und Stabilität“ zur Optimierung und Behebung der Fehleranfälligkeit der IT initiiert und folgende strategischen Aktivitäten durchgeführt:

- Auf Initiative und unter Führung des Kreisverwaltungsreferats werden auf höchster Managementebene zwischen KVR, it@M und der AKDB seit August 2015 Spitzengespräche zur Herbeiführung von Lösungen der Probleme geführt.
- Auf Initiative des Kreisverwaltungsreferates hat sich inzwischen auch der Oberbürgermeister mit Briefen an die Leitung von AKDB und it@M aktiv in diesen Prozess eingeschaltet und gefordert, alle Optionen zur Verbesserung der IT-Situation im Bürgerbüro auszuschöpfen.
- Durch die Hinzuziehung eines externen IT-Spezialisten in die installierte städtische Task-Force, konnten Lösungsansätze für die Behebung der Performance- und Stabilitätsprobleme gewonnen werden.
- Nach einer ersten Analyse und der Festlegung von konkreten Maßnahmen wurde von der Task-Force am 25.05.2016 beschlossen, diese vorgeschlagenen Maßnahmen umzusetzen und einen externen IT-Spezialisten mit dem Controlling der Umsetzung der Maßnahmen zu beauftragen.

Neben den genannten strategischen Aktivitäten wurden und werden laufend auch operative Maßnahmen zur Verbesserung der Performance- und Stabilitätsprobleme durchgeführt:

- Die umzusetzenden Maßnahmen werden inzwischen im Rahmen der durch das dIKA organisatorisch geleiteten Task-Force von AKDB und it@M gemeinsam priorisiert, beplant und anschließend schnellstmöglich realisiert.
- Parallel werden weiterhin akut auftretende Fehler analysiert und behoben.
- Im Sinne eines Frühwarnsystems werden täglich Statusmeldungen zum Betrieb von OK.EWO vor Ort in den Bürgerbüros erhoben, durch das dIKA des Kreisverwaltungsreferates einer ersten Analyse unterzogen und bei Bedarf an it@M und AKDB zur weiteren Bearbeitung weiter geleitet.
- Ebenso wird täglich der Status der IT-Systemumgebung mit geeigneten Parametern abgefragt und Log-Dateien hierzu gezogen.
- Bei vorliegenden negativen Rückmeldungen aus den Bürgerbüros und/oder negativen

System-Parametern, werden die Systeme zur Aufrechterhaltung der Stabilität zur Vermeidung von Ausfällen während der Parteiverkehrszeiten im nächstmöglichen verfügbaren Wartungsfenster neu gestartet.

Trotz der o.g. strategischen und operativen Maßnahmen, die durch das Kreisverwaltungsreferat und insbesondere durch das dIKA gefordert und eingeleitet worden sind, sei jedoch darauf hingewiesen, dass das Kreisverwaltungsreferat im Rahmen des IT-Einsatzes auf die Dienstleistungsqualität des städtischen IT-Dienstleisters it@M und der AKDB angewiesen ist. Die dem dIKA des Kreisverwaltungsreferates obliegenden Tätigkeiten im Rahmen der dezentralen IT konnten und werden erfolgreich durchgeführt und der dezentrale Betrieb wird durchwegs ausfallsicher durch das dIKA vollzogen. Ausbleibende Dienstleistungsqualitäten des städtischen IT-Dienstleisters it@M und/oder der AKDB können jedoch nicht durch das dIKA des Kreisverwaltungsreferates ausgeglichen werden und tangieren vollumfänglich den Parteiverkehr in den betroffenen Dienststellen.

2.5.2 IT-Technische Maßnahmen zur Verbesserung der Planung und Steuerung des Parteiverkehrs

Durch das dIKA des Kreisverwaltungsreferates wird aktuell das IT-Programm „Publikum“ initiiert, mit dem verschiedene IT-Projekte, die sich überwiegend mit der Steuerung des Parteiverkehrs beschäftigen bzw. Auswirkungen auf den Parteiverkehr haben zusammengefasst werden. Ziel ist es dabei, ein optimiertes Vorgehen, eine optimierte Zielerreichung und die Ausnützung von Synergieeffekten zu gewährleisten.

Das IT-Programm „Publikum“ bündelt aktuell unter anderem die IT-Projekte zur Aufrufanlage, zur Besuchersteuerung, zur Online-Terminvereinbarung und zur app-gesteuerten Besuchernavigation. Es ergänzt die bestehenden Vorhaben um eine Kooperation mit der Technischen Universität München. Aktuell wird aus den Daten der bereits implementierten Besuchersteuerung aus der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ein Warteschlangen-Simulationsmodell entwickelt. Des Weiteren wird ein Fragebogen erarbeitet, mit dem Ziel, gemeinsam mit wartenden Bürgerinnen und Bürgern geeignete Optimierungsmaßnahmen zu ermitteln.

Auf IT-Programmebene wird ab Juli 2016 eine Studie erstellt, welche die bislang erreichten Ergebnisse mit der aktuellen Situation vergleicht. Daraus werden weitere mittel- und langfristige Maßnahmen zur Prozess- und IT-Optimierung des Publikumsverkehrs abgeleitet bzw. vorhandene neu priorisiert.

Darüber hinaus stellt das IT-Programm den einzelnen Vorhaben bedarfsgerecht zusätzliche Ressourcen zur Verfügung und übernimmt die Aufgaben des IT-Multiprojektmanagements.

Neben der Initiierung des IT-Programmes „Publikum“ werden aktuell folgende Vorhaben, die die Parteiverkehrssteuerung tangieren, durch das dIKA durchgeführt:

- Einführen einer IT-unterstützten Besuchersteuerung und Online-Terminvereinbarung in der Ausländerbehörde in der Ruppertstraße 19 analog der erfolgreichen Implementierung in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde in der Eichstätter Straße. Bis Mitte August 2016 geschieht dies für 3 Wartezone, in den Folgemonaten werden dann alle Wartebereiche der Ausländerbehörde umgestellt.
- Gemäß der IT-Vorhabensplanung ist im Anschluss die Implementierung für den Bereich Personenstand, Staatsangehörigkeit und das Versicherungsamt vorgesehen.
- Das Bürgerbüro in der Ruppertstraße und seine Außenstellen werden gemäß IT-Vorhabensplanung ab 2017 mit der Nachfolgenergeneration der aktuellen Soft- und Hardware ausgestattet werden.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Dietrich sowie den Verwaltungsbeiräten Herrn Stadtrat Sebastian Schall und Herrn Stadtrat Richard Progl wurde jeweils ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt den Vortrag zur Kenntnis.
2. Der Antrag Nr. 14-20 / A 02183 vom 02.06.2016 ist damit geschäftsordnungsmäßig behandelt.
3. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die/Der 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 bei Kreisverwaltungsreferat KVR - GL/24

zur weiteren Veranlassung.

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
3. zurück an das Kreisverwaltungsreferat KVR - GL/11
zur weiteren Veranlassung.

Am

KVR - GL/24