

**Information über Beschluss mit Folgekosten**

Hinweise: Bitte jedes der unten stehenden Felder befüllen und maximal zwei bis drei Seiten!

Referat: DIR	Haupt-/Abteilung(en) HA II (Bereich): Zentraler Telefonservice	betroffene Referate: DIR
Öffentliche BV: <input type="checkbox"/>	Nicht-Öffentliche BV: <input type="checkbox"/>	Federführung: D-II-ZTS
Arbeitstitel geplanter Beschluss: Personalbedarf für das Front-Office des Zentralen Telefonservice (ZTS)		

**1. Aufgabe****1.1 Kurze Beschreibung der Aufgabe:**

Entgegennahme von Anrufen über die zentralen Einwahlnummern (233-00 und Behördenrufnummer 115), Abwürfen (nicht zustellbare Gespräche) und internen Weitervermittlungen; Beantwortung von sämtlichen Anfragen zu allen Verwaltungsleistungen der Landeshauptstadt München sowie Leistungen des 115-Verbundes; Übernahme spezieller Servicrufnummern für die Referate/Ämter, Aufnahme von Anliegen per Ticket

**1.2 Aufgabenart**

Pflichtaufgabe <input type="checkbox"/>	freiwillige Aufgabe <input type="checkbox"/>	bürgernahe Aufgabe <input type="checkbox"/>
Daueraufgabe <input type="checkbox"/>	zeitlich begrenzte Aufgabe <input type="checkbox"/>	

**Kurze Begründung:**

Ein Zentraler Telefonservice ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Dennoch benötigt die LHM aufgrund ihrer Größe sowie Aufbau- und Ablauforganisation dauerhaft eine telefonische Anlaufstelle, die den Bürgerinnen und Bürgern bereits beim ersten Anruf die richtige Auskunft bzw. den richtigen Ansprechpartner vermittelt und die Fachreferate somit von häufig wiederkehrenden Auskunftsverlangen entlastet. Zudem erfüllt die LHM mit dem Betrieb der Behördenrufnummer 115 ihre Verpflichtungen aus der 2012 unterzeichneten Charta.

Der Kontakt zwischen Bürger/innen und ZTS-Front-Office erfolgt direkt und unmittelbar per Telefon.

**1.3 Auslöser des Mehrbedarfs**

inhaltlich/ qualitative Veränderung der Aufgabe <input type="checkbox"/>	neue Aufgabe <input type="checkbox"/>	quantitative Aufgabenausweitung <input type="checkbox"/>
---	---------------------------------------	---

**Kurze Erläuterung:**

Seit der letzten Stellenbemessung in den Jahren 2013/2014 (Sitzungsvorlage 14-20 / V 00321) haben sich das Anrufverhalten der Bürgerinnen und Bürger und die Arbeitsweise im ZTS spürbar geändert. Daher wurde eine neue Stellenbemessung durchgeführt, die im Ergebnis einen Mehrbedarf ergab.

<b>2. Finanzielle Auswirkungen</b>	
<b>2.1 Zahlungen gesamt</b>	<b>2020 - 2024</b>
2.1.1 Gesamteinzahlungen konsumtiv	0 €
2.1.2 Gesamtauszahlungen konsumtiv	237.360 €
2.1.3 Gesamteinzahlungen investiv	0 €
2.1.4 Gesamtauszahlungen investiv	0 €

<b>2.2 konsumtiv</b>	<b>Planjahr 2020</b>
2.2.1 Einzahlungen	<b>0 €</b>
2.2.1.1 Zuwendungen und allgemeine Umlagen	0 €
2.2.1.2 Sonstige Transfereinzahlungen	0 €
2.2.1.3 Öffentlich-rechtliche Leistungsentgelte	0 €
2.2.1.4 Privatrechtliche Leistungsentgelte	0 €
2.2.1.5 Kostenerstattungen und Kostenumlagen	0 €
2.2.1.6 Sonstige Einzahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	0 €
2.2.2 Auszahlungen	<b>28.208 €</b>
2.2.2.1 Personalauszahlungen	25.800 €
2.2.2.2 Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (ohne Arbeitsplatzkosten)	0 €
2.2.2.3 Arbeitsplatzkosten	2.408 €
2.2.2.4 Transferauszahlungen	0 €
2.2.2.5 Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	0 €
<b>2.3 investiv</b>	<b>Planjahr 2020</b>
2.3.1 Einzahlungen	0 €
2.3.2 Auszahlungen	0 €

<b>3. Erforderliche Stellenbemessung gem. Leitfaden ist erfolgt?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
--	-----------------------------	-------------------------------

<b>4. Geltend gemachter Bedarf</b>			
geltend gemachter Stellenmehrbedarf für das Planjahr	VZÄ	davon befristet VZÄ	QE, FR
	0,86		2. QE / VD
geltend gemachter Stellenmehrbedarf für den Gesamtzeitraum	VZÄ	davon befristet VZÄ	QE, FR
	0,86	-	2. QE, VD
bereits für die Aufgabe eingesetzt	VZÄ	davon befristet VZÄ	QE, FR
	23	-	2. QE, VD

<b>5. zusätzlicher Büroraumbedarf</b>
---------------------------------------

5.1 Kann der geltend gemachte Stellenbedarf in den vorhandenen Bestandsflächen des Referats untergebracht werden?

ja

nein

teilweise

5.2 Falls „nein“ / „teilweise“ ausgewählt wurde: Für wie viele der in Ziffer 3 gemeldeten VZÄ wird Büroflächenbedarf ausgelöst?

## 6. Refinanzierung

6.1 des geltend gemachten Stellenbedarfs:

Art:

Höhe in %:

6.2 des geltend gemachten Sachmittelbedarfs:

Art:

Höhe in %: