

Information über Beschluss mit zusätzlich notwendigen Bedarfen

Referat: KVR	Haupt-/Abteilung(en) (Bereich): HA II/2	betroffene Referate: KVR
Öffentliche BV: <input checked="" type="checkbox"/>	Nicht-Öffentliche BV: <input type="checkbox"/>	Federführung: KVR, Frau Dr. Nettelbrecher
Arbeitstitel geplanter Beschluss:		
Personalbedarf Servicetelefon HA II/2		

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

Sicherstellen des notwendigen Bürgerservices in der telefonischen Erreichbarkeit (Auskünfte, Beratung, Terminvereinbarung)

1.2 AufgabenartPflichtaufgabe freiwillige Aufgabe bürgernahe Aufgabe Daueraufgabe zeitlich begrenzte Aufgabe **Begründung:**

Das Servicetelefon des Bürgerbüros ist die erste Anlaufstelle für Bürger*innen der Stadt München bei Fragen zu den Dienstleistungen des Bürgerbüros. Die Kolleg*innen beraten die Bürger*innen und versorgen sie mit wichtigen Informationen. Auf diese Weise entlasten sie innerhalb des Bürgerbüros vor allem die Kolleg*innen im direkten Kundenkontakt, indem sie die Anzahl und die Dauer persönlicher Vorsprachen durch gute Information und optimale Vorbereitung reduzieren. Termine können nach ihrer Beratung zügig und in den vorgesehenen Zeitfenstern bearbeitet werden.

Aktuell sind im Servicetelefon des Bürgerbüros München monatlich über 30.000 Anrufe, jährlich über 400.000 Anrufe abzuwickeln.

Um das Stadtratsziel zu erfüllen, eine 80%-ige telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten, ist regelmäßig der Stellenbedarf zu überprüfen.

Das enorm gestiegene Anrufaufkommen im Servicetelefon des Bürgerbüros kann nur durch den Einsatz von zusätzlichem qualifiziertem Personal bewältigt werden.

1.3 Auslöser des Mehrbedarfsinhaltlich / qualitative
Veränderung der Aufgabe neue Aufgabe quantitative
Aufgabenausweitung **Erläuterung:**

Dem Servicetelefon im Bürgerbüro kommt in der Kommunikation mit den Kund*innen eine erhebliche Bedeutung zu, insbesondere auch für Kund*innen, die besondere Unterstützung benötigen (kein Internet vorhanden, vulnerable Personengruppen, etc.). Dies zeigt gerade eindrücklich das steigende Anrufaufkommen von Geflüchteten aus der Ukraine. Um den Anforderungen des Stadtrats bzw. den gestiegenen Anrufer*innenzahlen gerecht zu werden, bedarf es mehr Personal, das die Anrufe entgegennehmen kann. Das Servicetelefon konnte die hohen Erreichbarkeitsquoten nur durch die tatkräftige Unterstützung von Nachwuchskräften und Personal aus anderen Bereichen des Bürgerbüros gewährleisten. Durch die Verfahrensumstellung im Mai 2020 können Kund*innen nicht mehr spontan im Bürgerbüro vorsprechen, sondern müssen vorab Termine für die Dienstleistungen im Bürgerbüro buchen – entweder online oder telefonisch über das Servicetelefon. Diese Verfahrensumstellung hat dazu geführt, dass sich die Zahl der Anrufenden im Servicetelefon immens gesteigert ist. Der Trend der hohen Anrufer*innenzahlen setzte sich 2021 und nun 2022 ungebrochen fort.

Um eine gute Erreichbarkeit des Servicetelefons für die Kund*innen zu gewährleisten, wurde mit organisatorischen Maßnahmen gegengesteuert. Es wurden verschiedene Anruferpools gebildet,

wobei der Pool 2 zur Terminvereinbarung fast ausschließlich von Nachwuchskräften und Aushilfen aus anderen Bereichen des Bürgerbüros bedient wird, jedoch stetig zu Lasten anderer Aufgaben.

Das Servicetelefon verfügt über 14,85 VZÄ im Stammpersonal.

In den letzten 12 Monaten bis Februar 2022 mussten – über das Stammpersonal hinaus - im Durchschnitt täglich 10 bis 11 Personen in der telefonischen Terminvereinbarung eingesetzt werden, davon jeweils 5 bis 6 Nachwuchskräfte und 4 bis 5 Aushilfen. Dies ist aber lediglich als vorübergehende Notlösung denkbar, um den Dienstbetrieb aufrecht zu erhalten. Dauerhaft ist dringend eine Stellen- und Personalzuschaltung notwendig.

Die aktuelle Stellenausstattung im Servicetelefon des Bürgerbüros basiert auf den Ergebnissen einer Stellenbemessung mit den Daten aus dem Jahr 2017 (186.185 Anrufe). Die Anzahl der Anrufe hat sich zwischenzeitlich (Jahr 2021) mehr als verdoppelt (412.794 Anrufe). Die Fallzahlen bleiben auch im Jahr 2022 konstant hoch.

Seit dem Beginn des Ukrainekrieges steigen die Anrufer*innenzahlen zusätzlich.

Um das vom Stadtrat geforderte Ziel einer Erreichbarkeit von 80 % zu erreichen, wird ein Personalbedarf in Höhe von 8 VZÄ geltend gemacht. Durch die daraus resultierende Führungsspanne wird zudem 1 VZÄ für Führungsaufgaben geltend gemacht.

Das Kreisverwaltungsreferat geht davon aus, dass eine Personalbedarfsermittlung mittels einer IT-gestützten Auswertung durch it@M einen höheren Personalbedarf ergeben wird. Die hierfür notwendigen Auswertungen liegen bisher nicht vor.

Mit dieser Anmeldung wird – wie beschrieben – das notwendige Minimum geltend gemacht, um die Erreichbarkeit des Servicetelefons des Bürgerbüros für die Bürger*innen in einem akzeptablem Umfang aufrecht zu erhalten.

Es wird eine Stellenzuschaltung von **9 VZÄ** beantragt.

Bei Personalmehrbedarf:

Erforderliche Personalbedarfsermittlung gem. Leitfaden ist erfolgt? ja nein

Die zur Personalbedarfsermittlung benötigten Daten des Jahres 2021 wurden angefordert.

1.4 Bereits eingesetzte Personalkapazitäten und Haushaltsmittel

Konsumtive Auszahlungen (nur Personal):	4.900.500 € (von 2023-27)
Personalkapazitäten in VZÄ:	14,85 VZÄ

Konsumtive Auszahlungen (ohne Personal): 49.400 € (APK von 2023-27)

1.5 Refinanzierung/Kompensation

Refinanzierung (siehe Nr. 4)	Kompensation (siehe Nr. 5)
------------------------------	----------------------------

2. Finanzielle Auswirkungen

2.1 Zahlungen gesamt	2023 - 2027
2.1.1 Gesamteinzahlungen konsumtiv	0 €
2.1.2 Gesamtauszahlungen konsumtiv	2.727.000 €
2.1.3 Gesamteinzahlungen investiv	0 €
2.1.4 Gesamtauszahlungen investiv	0 €

2.2 konsumtiv	Planjahr 2023
2.2.1 Einzahlungen	0 €
2.2.1.1 Zuwendungen und allgemeine Umlagen	
2.2.1.2 Sonstige Transfereinzahlungen	
2.2.1.3 Öffentlich-rechtliche Leistungsentgelte	
2.2.1.4 Privatrechtliche Leistungsentgelte	
2.2.1.5 Kostenerstattungen und Kostenumlagen	
2.2.1.6 Sonstige Einzahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	
2.2.2 Auszahlungen	322.200 €
2.2.2.1 Personalauszahlungen	297.000 €
2.2.2.2 Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (ohne Arbeitsplatzkosten)	
2.2.2.3 Arbeitsplatzkosten	25.200 €
2.2.2.4 Transferauszahlungen	
2.2.2.5 Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	
2.3 investiv	Planjahr 2023
2.3.1 Einzahlungen	0 €
2.3.1.1 Einzahlungen aus Investitionszuwendungen	
2.3.1.2 Einzahlungen aus Investitionsbeiträgen u.ä.	
2.3.1.3 Einzahlungen aus der Veräußerung v. Sachvermögen	
2.3.1.4 Einzahlungen aus der Veräußerung v. Finanzvermögen	
2.3.1.5 Einzahlungen für sonstige Investitionstätigkeit	
2.3.2 Auszahlungen	0 €
2.3.2.1 Auszahlungen für den Erwerb v. Grundst. und Gebäuden	
2.3.2.2 Auszahlungen für Baumaßnahmen	
2.3.2.3 Auszahlungen für den Erwerb von immateriellem und beweglichem Sachvermögen	
2.3.2.4 Auszahlungen für den Erwerb von Finanzvermögen	
2.3.2.5 Auszahlungen für Investitionsförderungsmaßnahmen	
2.3.2.6 Auszahlungen für sonstige Investitionstätigkeit	

Abbildung 1

3. zusätzlicher Büroraumbedarf		
3.1 Kann der geltend gemachte Personalbedarf in den vorhandenen Bestandsflächen des Referats untergebracht werden?		
Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	Teilweise <input type="checkbox"/>
3.2 Falls „nein“ / „teilweise“ ausgewählt wurde: Für wie viele der zusätzlich angemeldeten VZÄ wird Büroflächenbedarf ausgelöst?		

4. Refinanzierung	
4.1 des geltend gemachten Personalbedarfs:	
Art:	Höhe in %:
4.2 des geltend gemachten Sachmittelbedarfs:	
Art:	Höhe in %:

5. Kompensation (nur zu 100 %)
5.1 des geltend gemachten Personalbedarfs: Eine Kompensation ist nicht möglich. Eine Kompensation mittels Personalreduktion in anderen Bereichen des Bürgerbüros ist zwar in der Vergangenheit erfolgt, war aber problematisch, da die Betroffenen dann nicht für die Erfüllung der eigenen Pflichtaufgaben zu Verfügung standen. Um hier zu verhindern, dass im eigenen Aufgabenbereich Rückstände entstehen, musste die Aushilfen regelmäßig durchgetauscht werden, was mit einem enormen organisatorischen Aufwand verbunden war. Der Rückgriff auf Nachwuchskräfte zur Unterstützung des Servicetelefon ist grundsätzlich nur im Bereich der Terminvereinbarung möglich, da das Fachwissen im Bereich der Allgemeinen Auskünfte umfassend ist und nicht zeitnah erlernt werden kann. Problematisch beim Einsatz von Nachwuchskräften am Servicetelefon ist, dass Nachwuchskräfte nicht immer in ausreichender Menge zugewiesen werden oder während des Zuweisungszeitraums auch nicht an allen Tagen zur Verfügung stehen (Krankheit, Urlaub, ungeplanter sowie geplante Unterricht, Veranstaltungen des POR), so dass deren Einsatz im Servicetelefon mit einem enormen Organisationsaufwand verbunden ist. Hinzu kommt, dass die Jugend-Auszubildenden-Vertretung – auf Grund von Beschwerden - den Einsatz von Nachwuchskräften an Servicetelefonen als Ausbildungsstation nur unter der Bedingung akzeptiert hat, dass der Ausbildungsplan für die Nachwuchskräfte auch Hospitationsmöglichkeiten in anderen Bereichen der Dienststelle vorsieht. Somit kann der Einsatz von Nachwuchskräften nur als zusätzliche Unterstützung, nicht jedoch der Deckung des dringenden Personalbedarfes dienen.
bei Produkt (Nr. + Bezeichnung):
5.1 des geltend gemachten Sachmittelbedarfs:
bei Produkt (Nr. + Bezeichnung):