

Telefon: 089/233 - 45202

Kreisverwaltungsreferat
Hauptabteilung II -
Bürgerangelegenheiten
Stabsstelle Steuerungsunterstützung
KVR-II/L-ST

**Evaluation: Stabsstelle Steuerungsunterstützung bei der Hauptabteilungsleitung II -
Bürgerangelegenheiten**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 05239

Bekanntgabe in der Sitzung des Kreisverwaltungsausschusses vom 29.11.2022
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag der Referentin	2
1. Anlass	2
2. Darstellung der erreichten Effekte und Ziele der strategisch-konzeptionellen Aufgaben	2
3. Anhörung Bezirksausschuss	6
4. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates	6
II. Bekannt gegeben	7

I. Vortrag der Referentin

1. Anlass

Der Kreisverwaltungsausschuss hat mit Beschluss vom 26.11.2019 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15879) das Kreisverwaltungsreferat mit der Einrichtung einer Stabsstelle Steuerungsunterstützung bei der Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten in A12/E11 (1 VZÄ) ab dem 01.01.2020 beauftragt. Gleichzeitig wurde darum gebeten, den Stadtrat nach Ablauf von drei Jahren nach Stellenbesetzung erneut zu befassen, um die tatsächlich erreichten Effekte und Ziele darzustellen sowie zu begründen, ob und ggf. in welchem Umfang die Stelle dauerhaft benötigt wird.

Die Stelle wurde in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat wegen des dringenden Bedarfs bereits vorab eingerichtet, zum 01.02.2019 besetzt und bis 31.12.2019 über den Finanzhaushalt des KVR zwischenfinanziert. Daher ist der Stadtrat nach dem 01.02.2022 erneut zu befassen.

2. Darstellung der erreichten Effekte und Ziele der strategisch-konzeptionellen Aufgaben

Die Stelleninhaberin unterstützt die Hauptabteilungsleitung der Hauptabteilung KVR-II Bürgerangelegenheiten, zu welcher neben den Bürgerbüros die Standesämter, die Ausländerbehörde sowie die Fahrzeugzulassung und Fahrerlaubnisbehörde gehören, insbesondere bei den Aufgaben der zentralen Steuerung durch die Bearbeitung von abteilungsübergreifenden Grundsatzthemen und Themen von besonderer Bedeutung, sowie durch die Mitarbeit in Projekten. In dem zurückliegenden Zeitraum war die Stelleninhaberin schwerpunktmäßig in die Maßnahmen zur Verbesserung der Steuerung des Parteiverkehrs (z.B. durch Einführung der Terminvereinbarung), der besseren telefonischen Erreichbarkeit, der Weiterentwicklung von Digitalisierungsmaßnahmen sowie in den Aufbau eines KVR-internen Controllings eingebunden.

Bereits vor den pandemiebedingten Herausforderungen war es erklärtes Ziel des Kreisverwaltungsreferats und der Hauptabteilung KVR-II Bürgerangelegenheiten, in den Massenparteiverkehrsbereichen des Kreisverwaltungsreferats die Geschäftsprozesse zu optimieren und neue Wege der Parteiverkehrssteuerung zu finden. Hierzu wurden in den einzelnen Abteilungen Modelle der Terminvereinbarung entwickelt, nach einem Erprobungszeitraum analysiert und evaluiert. Ziel war die Entwicklung von Modellen, welche den Bedarfen der einzelnen Fachbereiche Rechnung tragen, für die Münchner Bürger*innen transparent sind, Wartezeiten auf ein Minimum beschränken und - soweit dies nach den bestehenden gesetzlichen Rahmenbedingungen möglich ist -, die erforderlichen Vorsprachen von Kund*innen dauerhaft entbehrlich machen.

Die Stelleninhaberin sorgte diesbezüglich für einen stetigen Erfahrungsaustausch der Fachbereiche untereinander und beriet die Abteilungen im Hinblick auf die mögliche Übernahme von Konzepten aus anderen Bereichen. Durch die Umstellung einiger Geschäftsprozesse ist es gelungen, auch während der Pandemie den Parteiverkehr aufrechtzuerhalten und nach den Maßgaben des bestmöglichen Infektionsschutzes für Mitarbeitende und Kund*innen auszugestalten.

Beispiele:

Bürgerbüro: Umstellung des Dienstleistungsangebots auf ausschließliche Vorab-Terminvergabe. Reduzierung der Vorsprachen durch vorübergehende Ermöglichung von schriftlichen Anmeldeverfahren und Erweiterung des Onlineangebots.

Fahrerlaubnisbehörde: Einführung von schriftlichen Anträgen auf Fahrerlaubnisse (Downloadverfahren als Vorstufe zur echten Onlinebeantragung); Reduzierung der Dienstleistungen, bei welchen eine persönliche Vorsprache notwendig ist, auf ein Minimum.

Zulassungsbehörde: Umstellung auf ausschließliche Vorsprache mit Termin bei Zulassungsangelegenheiten für Privatkund*innen.

Standesamt: Einführung der Terminvergabe für bestimmte Dienstleistungen und Ermöglichung von schriftlichen Ebeanmeldeverfahren.

Die Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse ist ein Dauerthema. Insbesondere, im Hinblick auf die von der Bundesregierung vorangetriebene Registermodernisierung, das geplante „once-only-Prinzip“ sowie die fortschreitende Digitalisierung auf Grund des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sind auch in die Zukunft Anpassungen der Geschäftsprozesse erforderlich. Hier gilt es die Einflussfaktoren und Herausforderungen möglichst proaktiv zu identifizieren und darauf aufbauend Ziele und Best-Practice-Szenarien für die Abteilungen zu entwickeln, die einen bestmöglichen Bürgerservice garantieren.

Im Zusammenhang mit den Veränderungen der Geschäftsprozesse war es auch erforderlich, die abteilungsinternen und das KVR-weite Controlling neu zu strukturieren. Die Stelleninhaberin war daran beteiligt, mit den Abteilungen und der Geschäftsleitung des Kreisverwaltungsreferats entsprechende Kennzahlen zu definieren, die zum einen die Leistungsmengen widerspiegeln und zum anderen eine Vergleichbarkeit mit vergangenen Zeiträumen möglich machen. Dieses zielgerichtete Controlling ist Steuerungselement für die Abteilungen und die Hauptabteilungsleitung, um auch künftig schnellstmöglich auf neue Entwicklungen reagieren und Anpassungsbedarfe in den einzelnen Dienststellen identifizieren zu können. Das Controlling wird laufend weiterentwickelt und bedarfsorientiert mit weiteren Kennzahlen versehen.

Die Stelleninhaberin hat zudem temporär die zentrale Koordination der Servicetelefone der Hauptabteilung II von der Geschäftsleitung übernommen. Sukzessive wurden unter ihrer Regie aufgrund des deutlich gestiegenen Anruaufkommens die Geschäftsprozesse bei den Servicetelefonen angepasst. Unter anderem wurde die Nutzung der technischen Möglichkeiten der Voxtron-Anlage (Einführung der Menü-Auswahlsteuerung und gezielte Steuerung der Kund*innen entsprechend den Anliegen) vorangetrieben und das Controlling für den Bereich der Servicetelefone neu aufgebaut.

Zudem wurde der Personaleinsatz der Servicetelefone dahingehend optimiert, dass die Servicetelefone nun in einigen Abteilungen der Hauptabteilung II eine feste Ausbildungsstation im Rahmen der Nachwuchskräfte-Ausbildung der zweiten Qualifikationsebene sind. Die entsprechenden Ausbildungskonzepte der Abteilungen wurden von der Gesamtjugend- und Auszubildendenvertretung positiv gewürdigt.

In einigen Bereichen der HA II konnten durch diese Maßnahmen eine deutliche Verbesserung der Erreichbarkeit erzielt werden.

Die Stelleninhaberin hat darüber hinaus die Projektleitung im Projekt „Reorganisation der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde“ übernommen. Das Projekt selbst wurde im Zweiten Quartal 2022 beendet. Viele der im Rahmen des Projekts ermittelten Optimierungspotentiale konnten bereits umgesetzt werden. Die vom Projekt vorgeschlagene Umorganisation im Bereich der Fahrerlaubnisbehörde mit dem Ziel, Verfahren zu beschleunigen, Synergieeffekte zu gewinnen und Reibungsverluste abzubauen, wurde vom Lenkungskreis abgenommen und wird nun in Zusammenarbeit zwischen Fachdienststelle, Geschäftsleitung und Personal- und Organisationsreferat sukzessive umgesetzt.

Zudem hat die Stelleninhaberin gemeinsam mit den Abteilungen ein Gesamtkonzept entwickelt, wie und bei welcher Gelegenheit bei Bürger*innen, die neu nach München ziehen, die Echtheit der vorgelegten (ausländischen) Ausweispapiere mit Hilfe technischer Unterstützung geprüft werden kann. So sollen Mehrfachprüfungen durch unterschiedliche Ämter aufgrund des damit einhergehenden Verwaltungsaufwands vermieden werden. Neben der bereits standardmäßig durchgeführten Sicht- und haptischen Prüfung der Dokumente im Rahmen der Kund*innenvorsprachen ist die Beschaffung und der Einsatz von Dokumentenprüfgeräten vorgesehen. Die Umsetzung des Konzepts wurde im Hinblick auf die damit verbundenen IT- und Personalkosten aus haushalterischen Gründen vorerst zurückgestellt, soll jedoch zu gegebener Zeit wieder aufgegriffen werden.

Auf Grund der Vielzahl an Geflüchteten aus der Ukraine wurden die Ausländerbehörden kurzfristig beauftragt, die Registrierung und Identitätssicherung der Flüchtlinge sicherzustellen, welche Voraussetzung der Gewährung des vorübergehenden Schutzes nach § 24 AufenthG ist. Da die Registrierung in einigen Fällen auch Voraussetzung für die Anmeldung eines Wohnsitzes in den Bürgerbüros war, hat die Stelleninhaberin die

Kommunikation mit verschiedenen Bundes- und Landesbehörden sowie mit städtischen Dienststellen übernommen und maßgeblich den Aufbau einer Registrierungsstelle in der Bavariastraße verantwortet. In Koordination mit abgeordneten Dienstkräften des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge konnte die Registrierungsstelle innerhalb weniger Tage den Betrieb aufnehmen. Während der Laufzeit dieser Registrierungsstelle wurden dank des anfänglichen Zweischichtbetriebs weit über 9000 Registrierungen innerhalb kürzester Zeit durchgeführt. Inzwischen wurde die Registrierungsstelle in die Räume des KVR integriert und in die Organisation der ABH eingebettet.

Die Stelle wird auch weiterhin benötigt.

Aktuell erarbeitet die Stelleninhaberin federführend ein Konzept zum künftigen Einsatz von Dolmetscher*innen und Sprachmittler*innen im KVR. Neben der Ermittlung der konkreten Bedarfe in den einzelnen Bereichen des KVR, sollen auch die jeweiligen Anforderungen an potenzielle Dolmetscher*innen definiert werden (Erforderlichkeit vereidigter Dolmetscher, Einsatz von Videodolmetschern, Erforderlichkeit von Dolmetschern vor Ort, etc). Ziel des Konzepts ist es, verschiedene Lösungsansätze zum Einsatz von Dolmetscher*innen zu erarbeiten, auf deren Grundlage dann ggf. erforderliche Ausschreibungsverfahren auf den Weg gebracht werden können.

Zentrale Herausforderung in den nächsten Jahren ist die gesetzliche Vorgabe aus dem Onlinezugangsgesetz, den Kund*innen zu bestimmten Verwaltungsdienstleistungen einen digitalen Zugang zu bieten. Die Stelleninhaberin wird hier gemeinsam mit den Abteilungen Best-Practice-Szenarien entwickeln, damit – unabhängig davon, welchen Weg Bürger*innen für den Zugang zur Behörde wählen (Vereinbarung eines Termins zur persönlichen Vorsprache, schriftliche Kontaktaufnahme bzw. über online Kontaktformulare), die Dienstleistungen zur Zufriedenheit aller abgewickelt werden können. Gerade im Hinblick auf das Registermodernisierungsgesetz, aber auch im Hinblick auf die Abhängigkeiten von Dienstleistungen unterschiedlicher Abteilungen der HA II- Bürgerangelegenheiten untereinander, besteht großer Abstimmungsbedarf zwischen den verschiedenen Abteilungen der Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten. Die Stelleninhaberin soll diesbezüglich auch weiterhin Schnittstellen identifizieren, Optimierungsbedarf erkennen und Lösungsvorschläge entwickeln.

Die Stelleninhaberin ist zudem Ansprechpartnerin der Hauptabteilung II für das Projekt „SibeMunic“ (Strategieplan kommunale Sicherheit und Prävention) und wird im Rahmen von Workshops, die von Seiten des KVR benannten Themen mit bearbeiten.

Zudem machen die Themen „Klimaneutralität München 2035“ und „Klimaneutrale Stadtverwaltung und kommunale Unternehmen bis 2030“ es in den nächsten Jahren erforderlich, Handlungsfelder und Maßnahmen innerhalb der Hauptabteilung II – Bürgerangelegenheiten zu ermitteln, die einen nachhaltigen Beitrag zum Erreichen der Klimaschutzziele ermöglichen. Die Stelleninhaberin vertritt hierbei die Hauptabteilung II- Bürgerangelegenheiten in dem neu gegründeten Klimateam im KVR. Auf Grund der Nähe

zu den Fachdienststellen fungiert die Stelleninhaberin im Bedarfsfall als Schnittstelle zwischen Klimaschutzmanager*in und den Mitarbeitenden und soll langfristig dazu beitragen, den Klimaschutz in den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden zu integrieren.

Darüber hinaus koordiniert die Stelleninhaberin zukünftig innerhalb der Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten Maßnahmen der Abteilungen im Zusammenhang mit Themen der Fachstelle für Demokratie, der Gleichstellungsstelle für Frauen und der Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ und steht insbesondere bei den letzten beiden Themen im engen Austausch mit der Stabsstelle Diversity im KVR.

Aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates ist die Steuerungsunterstützung der Hauptabteilungsleitung dauerhaft notwendig, um den vielschichtiger und umfangreicher gewordenen Steuerungs-, Koordinations- und Controllingaufgaben, weiterhin in der erforderlichen Quantität und Qualität gerecht werden zu können, insbesondere da in allen Bereichen Gesetzesanpassungen / Veränderungen angekündigt wurden, bei denen neben der rein fachlichen Umsetzung auch die Überprüfung der Verwaltungspraxis und der organisatorischen Abläufe eine Rolle spielen werden.

3. Anhörung Bezirksausschuss

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

4. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und die Verwaltungsbeirätin für den Zuständigkeitsbereich Bürgerangelegenheiten, Frau Stadträtin Sabine Bär haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Sammüller-Gradl
Berufsmäßige Stadträtin

III. Abdruck von I. mit II.

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle
an das Revisionsamt

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

IV. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen

zu IV.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat
3. an das KVR-GL/1
4. Zurück mit Vorgang an das Kreisverwaltungsreferat – HA II Bürgerangelegenheiten
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532