

Datum: 16.05.2014  
Telefon: 0 233-24046  
Telefax: 0 233-989 24046  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Kreisverwaltungsreferat**  
Geschäftsleitung  
Personal- und  
Organisationsmanagement  
KVR-GL/11

Beschlussvorlage Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung  
- Erfahrungen, Stellen, Ausblick – öffentlicher Teil;

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V00321

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 02.07.2014 (VB)

An das Direktorium, GL/3 dIKA  
zu Hd. [REDACTED]

Das Kreisverwaltungsreferat stimmt der am 12.05.2014 übermittelten Beschlussvorlage Nr. 14-20 / V00321 vorbehaltlich folgender Änderung des Beitrags „Personalbedarf Kreisverwaltungsreferat“ (S. 22, 23) zu:

„Um eine hohe telefonische Erreichbarkeit auch in Zukunft bei den Servicetelefonen gewährleisten zu können, sollen langfristige Personalausfälle in den Servicetelefonen oder vorübergehende Personalmehrbedarfe, die sich auf Grund von unvorhersehbaren Ereignissen ergeben können, **vorrangig** durch den Einsatz von erfahrenen Sachbearbeiter/innen aus den Fachbereichen kompensiert werden. Um jedoch dadurch nicht die Abwicklung des Partikelverkehrs in den betroffenen Bereichen zu gefährden, sollen bei entsprechendem Nachweis durch das Kreisverwaltungsreferat in diesen Bereichen - bzw. im jeweiligen Servicetelefon - vorübergehend Aushilfsstellen zur Kompensation der dort entstehenden Personalausfälle eingerichtet werden können, für die entsprechend der tatsächlichen Besetzung zentrale Mittel auf dem Büroweg bereitgestellt werden. Um kurzfristig auf unvorhersehbare Personalausfälle reagieren zu können, soll hierzu im Bedarfsfall eine Abstimmung auf dem Verwaltungsweg zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat erfolgen.“

Begründung:

Regelmäßig wird durch Stadtratsanträge, Stadtratsanfragen und Presseberichte eine unzumutbare Wartesituation in den unterschiedlichen Bereichen des Kreisverwaltungsreferates, vorwiegend Bürgerbüro, KFZ Zulassung und Fahrerlaubnisbehörde sowie Ausländerbehörde thematisiert (zuletzt mit dem Antrag der Fraktion Freiheitsrechte, Toleranz und Bürgerbeteiligung vom 08.05.2014 zur dringlichen Behandlung in der Vollversammlung am 28.05.2014: „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“).

Der telefonischen Erreichbarkeit wird seitens der Stadtspitze eine hohe Priorität zugesprochen. Jedoch ist die Abwicklung der persönlichen Vorsprachen von Bürgerinnen und Bürgern ebenso von einem hohen politischen Interesse und einer sehr hohen Presse- und Öffentlichkeitswirksamkeit.

Es ist nicht möglich, die Unterstützung der Servicetelefone durch Aushilfskräfte an die zwingende Voraussetzung zu knüpfen, dass diese aus den Fachbereichen stammen, wenn sich die Partelverkehrsbereiche des Kreisverwaltungsreferates selbst in einer äußerst angespannten Personalsituation befinden und auf das eingearbeitete Personal angewiesen sind.

Im Kreisverwaltungsreferat wurde kommuniziert, dass bei gravierenden Personalengpässen der Servicetelefone zu prüfen ist, wie diese vorübergehend durch die Fachbereiche kompensiert werden können. Zudem soll die Personalauswahl für Stellen und Aushilfsstellen vorrangig durch bereits eingearbeitete Sachbearbeiter/-innen aus den Fachbereichen erfolgen.

Im Sinne der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Abwicklung des Partelverkehrs im Kreisverwaltungsreferat muss jedoch auch die Möglichkeit bestehen, vorübergehende zentral finanzierte Aushilfsstellen direkt bei den Servicetelefonen einzurichten. Die Personalauswahl darf nicht auf Personal aus dem zugehörigen Fachbereich beschränkt sein.

Die gewünschte Änderung entspricht den Abstimmungen zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat im Rahmen des Projektes Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit (vgl. Auszug aus dem Abschlussbericht zur Stellenbemessung):

„Zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat wurde daher vereinbart, dass die unter Kapitel 6 dargestellten Berechnungsergebnisse das Ergebnis der Personalbemessung darstellen und weitere Aspekte in die Berechnungen nicht mit einfließen. Sollten nachweislich auf Grund von längerfristigen Ausfällen, die im Rahmen der aktuellen Stellenbemessung nicht berücksichtigt werden konnten (z. B. Mutterschutz, Elternzeit, langfristige Erkrankung, erforderliche Personaldisposition usw.) zusätzliche Bedarfe zur Kompensation dieser Ausfälle entstehen, werden diese bei Bedarf beim Personal- und Organisationsreferat geltend gemacht und abhängig von der Besetzung zentral finanziert.

Bei der Kompensation von Personalausfällen in den Servicetelefonen soll vorrangig die Möglichkeit der Unterstützung durch die jeweiligen Fachbereiche geprüft werden. Hierbei ist die stadtweit hohe Priorität der telefonischen Erreichbarkeit (vgl. Vorgaben der Stadtspitze) zu berücksichtigen. Gleichzeitig darf jedoch nach Auffassung des Kreisverwaltungsreferates dadurch nicht die Abwicklung des Partelverkehrs gefährdet werden.

Bei der Besetzung von Aushilfsstellen bzw. auch der Nachbesetzung freier Stellen in den Servicetelefonen soll die Personalauswahl vorrangig durch überwiegend bereits eingearbeitete Sachbearbeiter/-innen aus den Fachbereichen erfolgen, vorausgesetzt die persönliche Einwertung der Dienstkraft entspricht der Bewertung der vorgesehenen Stelle im Servicetelefon.“

