

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

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00321

5 Anlagen

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 23.07.2014 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag des Referenten	2
1. Einleitung	2
2. Erfahrungsbericht über die Entwicklungen beim ZTS	3
2.1 Stellungnahme des ZTS	3
2.2 Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferates	12
2.3 Stellungnahme des Referates für Bildung und Sport	16
2.4 Stellungnahmen des Sozialreferates	16
3. Stellensituation	18
4. Kosten	25
4.1 Einmalige Kosten	26
4.2 Laufende jährliche Kosten	26
4.2.1 Sachkosten	26
4.2.2 Personalkosten	27
4.3 Nutzen	27
4.4 Wirtschaftlichkeit	28
5. Finanzierung	28
5.1 Einmalige Budgeterhöhung	28
5.2 Dauerhafte Budgeterhöhung	28
6. Vergabeverfahren neue Räumlichkeiten des ZTS	29
II. Antrag des Referenten	31
III. Beschluss	35

I. Vortrag des Referenten

1. Einleitung

Zum Juli 2012 hat die LH München die bundesweit einheitliche Behördennummer 115 freigeschaltet. Die LH München hat sich dem 115-Verbund im Zuge der vom Stadtrat 2009 beschlossenen Optimierungsmaßnahmen zur telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung angeschlossen. Die Optimierungsmaßnahmen zielten ab auf eine neue Qualität des vom Zentralen Telefonservice (ZTS) der LH München erbrachten telefonischen Bürgerservices. War dessen Hauptaufgabe bislang die Vermittlung einer Auskunft suchenden Person an das entsprechende Servicetelefon bzw. den Fachbereich, so sollte nun ein Großteil der Anrufe durch den ZTS selbst beantwortet werden.

Die Münchener Bürgerinnen und Bürger profitieren seitdem nicht nur von raschen und fundierten Auskünften über eine zentrale Einwahlnummer sowie einem Rückrufservice, sondern können über den 115-Verbund auch Auskünfte zu Leistungen anderer dem Verbund angeschlossener Kommunen und Länder sowie des Bundes erhalten. Wer eine Auskunft in Bezug auf die öffentliche Verwaltung sucht, braucht sich nicht mehr mit der Frage zu beschäftigen, welche Behörde für welche Anfrage zuständig ist bzw. auf welcher Verwaltungsebene diese angesiedelt ist. All dies wird Auskunft Suchenden als zusätzlicher Service von einem 115-Servicecenter abgenommen.

Mit Beschluss vom 25.10.2011 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 07528) wurde das Direktorium beauftragt, mit Unterstützung des Kreisverwaltungsreferates, des Sozialreferates, des Referates für Bildung und Sport sowie des Personal- und Organisationsreferates die vorgeschlagenen Maßnahmen zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess zur telefonischen Erreichbarkeit im Zusammenhang mit dem Anschluss an den 115-Verbund umzusetzen und dem Stadtrat 2 Jahre nach der Einführung der 115 einen Erfahrungsbericht über die Entwicklungen beim Zentralen Telefonservice (ZTS) vorzulegen. Zudem sollten eine Personalbemessung für im Zuge der Optimierungsmaßnahmen befristet eingerichtete Stellen durchgeführt und dem Stadtrat – soweit erforderlich – Stellenverlagerungen vorgeschlagen werden.

Bereits im Rahmen der 2009 beschlossenen Optimierungsmaßnahmen zur telefonischen Erreichbarkeit wurden auch beim Kreisverwaltungsreferat, beim Referat für Bildung und Sport sowie beim Sozialreferat befristete Stellen eingerichtet. Mit Beschluss vom 14.12.2011 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 08115) wurden die Stellen beim Referat für Bildung und Sport entfristet. Bei den beim Kreisverwaltungsreferat und beim Sozialreferat angesiedelten Stellen wurde die Befristung bis 30.06.2014 verlängert.

Gleichzeitig wurde das Direktorium beauftragt, dem Stadtrat ebenfalls bis zum 30.6.2014 gemeinsam mit dem Erfahrungsbericht zur Einführungsphase der einheitlichen Behördenrufnummer 115 einen Entscheidungsvorschlag zu diesen befristeten Stellen vorzulegen.

Diese Beschlussvorlage greift o.g. Beschlussaufträge auf und legt im Folgenden einen Erfahrungsbericht über die Entwicklungen beim Zentralen Telefonservice (ZTS) 2 Jahre nach der Einführung der 115 vor sowie Vorschläge zum weiteren Vorgehen, insbesondere im Hinblick auf die befristet eingerichteten Stellen beim ZTS, dem Kreisverwaltungsreferat sowie dem Sozialreferat.

2. Erfahrungsbericht über die Entwicklungen beim ZTS

2.1 Stellungnahme des ZTS

Von der Telefonvermittlung zum bürgerfreundlichen Auskunftsservice

Mit Beschluss des Stadtrats vom 31.01.2001 wurde im Rahmen der mit der Verwaltungsmodernisierung einhergehenden Maßnahmen zur Bürgerorientierung, der städtische Telefonservice an einer am Callcenter-Prinzip orientierten Technik und Organisationsform ausgerichtet. Dem ZTS kam dabei im Wesentlichen die Aufgabe zu, eine anrufende Person, die nicht die für ihr Anliegen passende Nummer im Telefonbuch finden konnte, an die entsprechende Stelle weiter zu vermitteln. Dazu erfragten die Dienstkräfte des ZTS das Anliegen der Anruferin bzw. des Anrufers und suchten im stadtinternen Telefonbuch und anderen Auskunftsmitteln nach dem passenden Servicetelefon oder Fachbereich und vermittelten dorthin weiter. War der Anschluss belegt oder waren die betreffende Mitarbeiterin bzw. der betreffende Mitarbeiter nicht erreichbar, so musste die Auskunft suchende Person ggf. mehrmals ihren Anruf wiederholen, um eine Verbindung zu bekommen. Erste aus dem Stadtratsbeschluss vom 28.01.2009 zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung hervorgegangene Optimierungsmaßnahmen erhöhten die Zufriedenheitsrate mit der gesamtstädtischen Erreichbarkeit (ZTS, Servicetelefone, Sachbearbeitung) von 1/3 (laut Bürgerumfrage 2007) auf 2/3 (Bürgerumfrage 2010) der anrufenden Personen. Zielen die bisherigen Maßnahmen auf eine Optimierung der Servicetelefone ab, so galt es nun, die Bürgerorientierung dahingehend zu verbessern, dass auch die beim ZTS anrufenden Personen möglichst ohne Weitervermittlung Antworten erhalten konnten und andernfalls nicht wiederholt anrufen mussten, sondern einen Rückruf erhielten. Neuerungen in der Informationstechnologie sowie eine organisatorische Umstrukturierung des ZTS nach dem Frontoffice- / Backoffice-Prinzip gehörten zu den Voraussetzungen für diese grundlegende Neuausrichtung.

Für die Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen galt es, eine Vielzahl organisatorischer und technischer Herausforderungen zu meistern. Die Kernthemen waren auf der technischen Seite der Aufbau bzw. die Neustrukturierung der Wissensmanagementsysteme sowie die Einführung eines sog. Ticketingsystems, über das Anfragen, die nicht sofort beantwortbar sind, per E-Mail an den Fachbereich weiter geleitet werden können für eine Rückantwort per Telefon, Fax oder E-Mail. Neben Anpassungen und Ergänzungen an den technischen Komponenten galt es, im Hinblick auf den Aufbau der Wissensmanagementsysteme sog. "Leistungsberichte" zu erstellen. Die hohe Qualität dieser von den betroffenen Referaten (insbesondere dem Kreisverwaltungsreferat) erstellten Leistungsberichte ist ein wesentlicher Faktor für das gute Gelingen des 115-Service bei der LH München.

Hinzu kam auf der technischen Seite die Einführung einer neuen Software für die Arbeitsplätze der ZTS-Dienstkräfte. Die Software muss die Tätigkeiten der Dienstkräfte optimal unterstützen. Hierzu gehören im Wesentlichen die Suche im Wissensmanagement und der Zugang zum Ticketingsystem mit Vorbelegung bereits erfasster Daten. Um die Wartungs- und Erweiterungsaufwände gering zu halten, wurden für das Wissensmanagement und Ticketing bereits bei der LH München eingesetzte IT-Komponenten integriert (SADB und Assyst). Die Entwicklung und Einführung fiel in die Zeit der durch das Projekt MitKonkreT initiierten Neuorganisation der städtischen ITK-Dienste. Hier war es dem großen Engagement aller Beteiligten zu verdanken, dass trotz dieser Umbruchsituation das Softwaresystem zeitgerecht eingeführt werden konnte.

Auf der organisatorischen Seite mussten sich die Dienstkräfte des ZTS auf eine völlig neue Vorgehensweise umstellen. War bisher ihre Kernaufgabe das Weitervermitteln einer Anruferin bzw. eines Anrufers an die zuständige Fachdienststelle, die eine nachgefragte Auskunft geben konnte, so war es nun das Geben der Auskunft selbst. Für die Dienstkräfte bedeutete dies, durch gezieltes kundenorientiertes Nachfragen unter gleichzeitigem Bedienen des Wissensmanagementsystems rasch Auskünfte zu den unterschiedlichsten Themen ermitteln und weitergeben zu können. Dies erfordert hohe Konzentration und die Fähigkeit, verschiedene Aufgaben gleichzeitig zu bewältigen. So muss auf der einen Seite das Gespräch mit der anrufenden Person aufrecht erhalten werden, da beim Telefonkontakt keine langen Sprechpausen entstehen dürfen, um Ungeduld und Irritationen zu vermeiden, auf der anderen Seite muss zugleich die Such- und Ticketing-Software bedient werden. Dass dies auf Anhieb reibungslos klappte, ist sicherlich dem hohen Engagement der Beteiligten wie auch den durch das Personalreferat optimal vorbereiteten und begleiteten Schulungen sowie den beteiligten Trainerinnen und Trainern zu verdanken.

Änderungen erfuhr jedoch nicht nur die Ablauforganisation des ZTS, sondern auch die Aufbauorganisation. Um die Anfragen Auskunft suchender Personen bestmöglich

beantworten zu können, wurde ein sog. "Backoffice" eingerichtet. Dorthin werden Anfragen weitergeleitet, die nicht von den Dienstkräften im sog. "Frontoffice", also den Arbeitsplätzen, bei denen die Anrufe eingehen, beantwortet werden können und die anfragende Person deshalb eine zeitversetzte Rückantwort erhält. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Backoffice versuchen über weitere Recherchemöglichkeiten die Antworten zu finden oder geben die Anfragen an die Fachbereiche weiter. Auch hier wurde Neuland betreten und es galt mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern der Fachbereiche die jeweils geeigneten Wege der Zusammenarbeit zu finden. Diese haben sich prinzipiell bewährt, müssen aber gleichwohl kontinuierlich an neue Gegebenheiten und die sich aus der Praxis ergebenden Erfahrungen angepasst werden.

Die 115-Einführung: Ein voller Erfolg

Nach Abschluss der organisatorischen und technischen Optimierungsmaßnahmen wurde die bundesweit einheitliche Behördennummer 115 für München freigeschaltet. Über diese Nummer können Münchner Bürgerinnen und Bürger sowohl Auskünfte zu den Leistungen der Münchner Stadtverwaltung erhalten wie auch darüber hinaus zu Leistungen anderer am 115-Verbund beteiligten Kommunen und Ländern sowie zu Leistungen des Bundes. Die kurze dreistellige und damit leicht zu merkende Nummer „115“ erübrigt eine Suche im Telefonbuch und erleichtert damit in hohem Maß den Zugang zum telefonischen Auskunftsservice der LH München insbesondere von unterwegs.

Eine große Herausforderung war dabei die öffentlichkeitswirksame Freischaltung am 02.07.2012. In Zusammenarbeit mit dem Presse- und Informationsamt der LH München wurden eine Pressekonferenz mit Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern, sowie begleitende Maßnahmen wie Infoscreen-Werbung und Plakate in den U-Bahnhöfen, die Verteilung von Flyern etc. organisiert.

Dass all die vorbereitenden Maßnahmen gefruchtet haben und die 115-Einführung ein großer Erfolg war, zeigen die durchweg positiven Presseberichte. "Die wissen was. ... Die neue Servicenummer 115 funktioniert" lautete beispielsweise der Titel der "Süddeutschen Zeitung" zum Bericht über die Einführung der 115 bei der LH München vom 04.07.2012.

Ebenso zeigt die im Rahmen des Reformcontrollings durchgeführte Bürgerumfrage von 2013 eine Zufriedenheitsquote von knapp 68 % mit der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung insgesamt und davon etwa 87% mit der 115 und der ebenfalls vom ZTS bedienten zentralen Einwahlnummer 233-00. Die Erfahrungen des ZTS bestätigen dies und zeigen darüber hinaus, dass auch der neu eingeführte Rückruf-

service bei den Bürgerinnen und Bürgern auf ein sehr positives Echo stößt. Der Zugang über die 115 ist eine zusätzliche vom ZTS angebotene Möglichkeit neben der zentrale Einwahlnummer 233-00 für den telefonischen Kontakt mit der Stadtverwaltung. Über beide Rufnummern wird der gleiche Service angeboten. Der Anteil der 115-Anrufe liegt derzeit bei gut 10 % aller beim ZTS eingehenden Anrufe.

Konsolidierung und Erprobung weiterer Leistungen

Nach der Einführung der 115 galt es zunächst das hohe Niveau der Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit des ZTS auch über die Einführungsphase hinaus zu konsolidieren. Die zunächst anstehenden Maßnahmen hierzu waren eine auf den ersten praktischen Erfahrungen basierende Feinabstimmung der neuen ZTS-internen Vorgehensweisen (Prozesse) sowie der Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und Servicetelefonen. Zudem wurde, um das hohe Niveau der Dienstkräfte zu erhalten und weiter zu optimieren, in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat ein Konzept für Coaching und laufende Weiterentwicklung der ZTS-Dienstkräfte entwickelt.

Ziel des ZTS ist es, ein möglichst hohes Maß an Anfragen entweder unmittelbar im Frontoffice oder im Nachgang im Backoffice beantworten zu können und damit die Fachbereiche zu entlasten. V.a. die Quote der abschließenden Beantwortung durch das Backoffice könnte noch erhöht werden durch die Ermöglichung von Zugriffen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf bestimmte Fachverfahren. Erste Probelaufe haben gezeigt, dass hierfür Aspekte des Datenschutzes, der Technik und der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterqualifizierung eine Rolle spielen. Bereits heute schon ist der Zugriff auf das Fachverfahren "Vespa" für das Parkraummanagement realisiert. In Planung ist der Zugriff auf das Fachverfahren "Felix" des Fundbüros.

Einen wichtigen Aspekt zur Möglichkeit der Zusammenarbeit von ZTS und Fachbereichen zeigte in diesem Zusammenhang die Überlastung des am Kreisverwaltungsreferat angesiedelten Servicetelefons der Ausländerbehörde auf. So wurde auf Wunsch des Kreisverwaltungsreferates die Möglichkeit geprüft, eine Entlastung des Servicetelefons dadurch herbei zu führen, dass der ZTS in Zeiten der Vollausslastung des Servicetelefons den sog. "Überlauf" übernimmt, also die Anrufe, die nicht mehr angenommen werden können. In einem 2-monatigem Probetrieb zeigte sich, dass Auskünfte durch den ZTS in sinnvoller Weise nur dann gegeben werden können, wenn die entsprechenden ZTS-Dienstkräfte auch über die Möglichkeiten des Zugriffs auf das entsprechende Fachverfahren verfügen. Eine Weiterführung der Zusammenarbeit mit dem Servicetelefon der Ausländerbehörde wurde deshalb vorerst nicht als sinnvoll erachtet.

Ein weiterer Optimierungsbeitrag im Bereich der Zusammenarbeit des ZTS mit dem Kreisverwaltungsreferat war die Ergänzung der telefonischen Ansagetexte in den Warteschleifen und außerhalb der Servicezeiten der beim Kreisverwaltungsreferat angesiedelten Servicetelefone durch einen Hinweis auf die Behördennummer 115 für allgemeine Auskünfte und die sukzessive Ergänzung der Briefköpfe, ebenfalls mit einem Hinweis auf die 115.

Über die stadtinternen Kooperationsbemühungen hinaus wurde im Rahmen einer zeitlich befristeten sog. "stillen Beteiligung" (eingeschränkte Form der Kooperation ohne Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit) die Zusammenarbeit mit Umlandgemeinden im 089-Vorwahlbereich und dem Landkreis München erprobt. Dies ist insbesondere deshalb von Bedeutung, da sich aus technischen Gründen ein 115-Anruf innerhalb eines bestimmten Vorwahlbereichs nur einem einzigen Servicecenter zuordnen lässt. Der 089-Vorwahlbereich (wie auch die entsprechenden Mobilfunkbereiche) ist aber nicht auf das Gebiet der LH München beschränkt, sondern umfasst auch umliegende Gemeinden. Für die Möglichkeit zur Ausweitung auf eine vollumfängliche Kooperation mit den Partnern im Münchner Umland, bei denen der ZTS als sog. 115-"Multicenter" fungiert und sämtliche 115-Anrufe für die Partner übernimmt, wurden Verrechnungsmodelle erarbeitet und die entsprechenden Vorgehensweisen konzipiert.

Einen interessanten Aspekt im Hinblick auf die durch den 115-Service bedingten neuen Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit zeigte ein Ersuchen des Servicecenters Karlsruhe zur temporären Übernahme der 115-Anrufe während einer ganztägigen innerbetrieblichen Veranstaltung. So wurden am Tag der Veranstaltung alle 115-Anrufe für Karlsruhe und dessen kooperierende Umlandgemeinden auf das 115-Servicecenter München (ZTS) umgeleitet. Die Anrufe aus Karlsruhe und Umgebung konnten problemlos vom ZTS bearbeitet werden, womit sich in der Praxis bewährte, dass das 115-Konzept, eine gute Basis für interkommunale Zusammenarbeit darstellt und dies sogar länderübergreifend. Die Erweiterung des Tätigkeitsspektrums wirkte sich zudem positiv auf die Motivation der beteiligten Dienstkräfte aus.

Durch den Beitritt zum 115-Verbund hat sich die LH München neben dem Einbringen der Leistungen ihres telefonischen Servicecenters in den Verbund auch dazu verpflichtet, das 115-Konzept mitzutragen und weiter zu entwickeln. Durch die Beteiligung in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien des Verbundes konnte die LH München ihre Interessen und Erfahrungen einbringen, aber auch umgekehrt Anregungen gewinnen für die Verbesserung des eigenen Telefonservices. Die Mitarbeit erfolgt über E-Mail-Austausch, Telefonkonferenzen und Präsenztermine. Da hierzu auch Dienstreisen anfallen und das momentan zur Verfügung stehende Budget für die "laufenden Geschäftsausgaben" bei D-II-ZTS dazu nicht ausreichend ist, wird vorgeschlagen dieses Budget um 6.500 € zu erhöhen.

Neue Herausforderungen und Weiterentwicklung

Die räumlichen Kapazitäten für den ZTS am derzeitigen Standort Roßmarkt 3 im Gebäude des Kommunalreferates sind erschöpft. Bereits jetzt herrscht Raumknappheit. Dies wird vor allem daran deutlich, dass fast alle Führungskräfte nicht über ausreichende Flächen bzw. Möglichkeiten für (vertrauliche) Personalgespräche verfügen, im Back-Office 4 Personen sich nur einen Raum teilen müssen und für die geplanten Stellenausweitungen gem. Ziff. 3 derzeit kein weiterer Platz vorhanden ist. Zudem ist es notwendig, sämtliche Arbeitsplätze im Front-Office einer Überprüfung zu unterziehen, inwieweit sie trotz mehrfacher Umbauten die heutigen Anforderungen an spezielle Arbeitsplätze in modernen 115-Service-Centern erfüllen. Dies gilt vor allem auch für sämtliche behindertengerechte Arbeitsplätze. Diese Überprüfung wurde im Rahmen der Einführung der 115 noch nicht durchgeführt und ist daher nachzuholen. Weiterhin ist in Zukunft auch mit Personalzuwachs zu rechnen, wenn weitere Aufgaben auf den ZTS verlagert werden oder neu hinzukommen (z. B. aufgrund von internen oder externen Kooperationsvereinbarungen). Diese Bedarfe sind in der Betrachtung mit zu kalkulieren.

Zudem hat das Kommunalreferat selbst dringend Raumbedarf, so dass auch keine räumlichen Erweiterungen der ZTS-Flächen im Roßmarkt 3 in Aussicht gestellt werden können. Mit der geplanten Ablösung der Callcenter-TK-Anlage in 2015 durch eine modernere Anlage ist auch die räumliche Nähe zur Telefontechnik, die ebenfalls am Roßmarkt 3 untergebracht ist, nicht mehr erforderlich. So wird voraussichtlich eine Neuvermietung notwendig, weil aktuell im städtischen Portfolio keine geeigneten Flächen zur Verfügung stehen. Mit dem Kommunalreferat wurden bereits erste Vorabstimmungen durchgeführt, um eventuell geeignete Objekte ausfindig machen zu können. Dabei hat sich gezeigt, dass die Anforderungen an moderne Servicecenterarbeitsplätze sehr speziell sind und deshalb mit Unterstützung einer Fachfirma durchgeführt werden sollten. Neben den generellen Anforderungen an Verwaltungsflächen und einen ergonomischen Arbeitsplatz sind folgende Besonderheiten bei der Flächensuche für den ZTS zu berücksichtigen: besonderer Schallschutz, spezielle Lichtgestaltung und Farbgebung, Ruhe- und Funktionsräume, flexible räumliche Erweiterungsmöglichkeiten, Besonderheiten der Arbeitsplätze für seh- und gehbehinderte Dienstkräfte, spezielle technische Erfordernisse. Auch der Erfahrungsaustausch mit den Städten Stuttgart und Frankfurt a.M., die selbst in jüngster Zeit ihre Servicecenter neu eingerichtet, bzw. umgestaltet haben, hat bestätigt, dass in Bezug auf den Umfang, die Ausstattung und den Schnitt der erforderlichen Räumlichkeiten die Unterstützung einer entsprechenden Fachfirma erforderlich ist. Gleiches gilt für die notwendigen Umzugsmaßnahmen. Da der Betrieb des Servicecenters so kurzzeitig wie nur möglich ruhen sollte, erscheint es als ebenso erforderlich, auch die Umzugsmaßnahmen von einer Fachfirma konzipieren und begleiten zu lassen. Es wird deshalb vorgeschlagen, in Abstimmung mit dem Kommunalreferat, ein Ausschreibungsverfahren

für die Beauftragung einer Fachfirma durchzuführen und die voraussichtlich erforderlichen Mittel bereit zu stellen. Die Angaben über Kosten, den geschätzten Auftragswert und die Kalkulationsgrundlagen hierzu werden in einer entsprechenden nicht-öffentlichen Beschlussvorlage dargestellt. Diese Angaben könnten die Bewerber bei der Kalkulation beeinflussen und den Wettbewerb einschränken.

Weiterhin wird vorgeschlagen, dass auf Basis der durch die Fachfirma ermittelten Anforderungen durch das Kommunalreferat geeignete Flächen für den Zentralen Telefonservice bereitgestellt werden. Aufgrund der Tatsache, dass in der jetzigen Planungsphase hierzu noch keine konkreten Mietangebote eingeholt werden konnten, müssen die voraussichtlich anfallenden Kosten für eine Neuanmietung geschätzt und das Budget des Kommunalreferates entsprechend ausgedehnt werden. Es ist davon auszugehen, dass ausbaubedingt eher ein Mietpreis im mittleren Preissegment erreicht werden kann. Je dezentraler die Lage gewählt wird, desto günstiger wird i.d.R. auch der Mietzins ausfallen.

Da für die Planung der regelmäßig anfallenden Ausgaben die Nominalmiete herangezogen werden sollte, würde die Anmietabteilung des Kommunalreferates aktuell von einem Mietzins von rd. 16,00 €/m²/Monat zzgl. einer Vorauszahlung auf Heiz- und Betriebskosten in Höhe von 3,50 €/m²/Monat ausgehen. Sollte sich diese Miete dann effektiv im Verhandlungswege noch senken lassen, so kann der Haushaltsansatz nach Mietvertragsabschluss nach unten korrigiert werden (z. B. mietfreie Zeiten etc.). Nach den aktuell gültigen städtischen Büroraumstandards können je Mitarbeiter 25 m² (Nettogrundfläche) gerechnet werden (inkl. anteiliger Verkehrs-, Sanitär-, Technikfläche etc.). Dies entspricht je nach Gebäudetyp und Effizienz einer Mietfläche von ca. 28,70 m² Bruttogrundfläche, die je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter kalkuliert werden. Daraus ergibt sich folgender Berechnungssatz:

$28,70 \text{ m}^2 \text{ (BGF)} \times 19,50 \text{ €/m}^2/\text{Monat (brutto-warm)} \times \text{Anzahl der Arbeitsplätze} = 559,65 \text{ €/Monat} \times \text{Anzahl der Arbeitsplätze}$

Demnach ist eine Jahresmiete in Höhe von 6.715,80 € pro Arbeitsplatz zu veranschlagen. Aktuell hat der ZTS 48 Arbeitsplätze, zzgl. der Stellenzuschaltungen in Höhe von 2, welche jeweils einen eigenen Arbeitsplatz benötigen, benötigt der ZTS Flächen für 50 Arbeitsplätze. Zudem sollte noch ausreichend Kapazität für Erweiterungen berücksichtigt werden. In Anlehnung an die entsprechenden Reservekapazitäten von Stuttgart und Frankfurt a.M., wird deshalb für die folgende Berechnung eine Kapazität von 65 Arbeitsplätzen zugrunde gelegt.

Basierend auf o.g. Berechnungssatz ergibt sich eine zu veranschlagende Jahresmiete (brutto-warm) in Höhe von 436.527 €. Hinzu kommen Mietkosten für 6 Stellplätze. Die Stellplätze können mit 90,- €/Stellplatz/Monat (Jahresmiete in Höhe von 1.080 € pro Stellplatz) kalkuliert werden. Da u.a. barrierefreie Stellplätze benötigt werden,

sind 6 Stellplätze zu veranschlagen. Die Kosten hierfür betragen 6.480 € jährlich. Insgesamt ergeben sich damit jährliche Mietkosten von 443.007 €. Sollte das Ergebnis der Bedarfsermittlung der zu beauftragenden Fachfirma einen darüber hinausgehenden Flächendbedarf aufzeigen und damit die auf der Basis der vorausgegangenen Berechnung ermittelten Mietkosten übersteigen, wird der Stadtrat erneut damit befasst.

Die Einführung der neuen Vorgehensweisen beim ZTS machte umfangreiche Schulungsmaßnahmen erforderlich. Diese betrafen zum einen den Bereich der neuen Technik. So brauchten die Dienstkräfte eine Einführung und praktische Einübung in der Handhabung der neuen Arbeitsplatzsoftware und den Umgang mit den Wissensmanagement- und Ticketingsystem. Zum anderen waren Schulungen zur Organisation der LH München und aufgrund der 115-Einführung auch zum Aufbau der Verwaltung in Deutschland nötig. Ebenso waren theoretische Unterweisungen und Trainings am Arbeitsplatz erforderlich zu den Themen bürgerfreundliche Kommunikation und Gesprächsführung und Umgang mit schwierigen Situationen und Beschwerden.

Bedingt durch Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfluktuation müssen folgende Maßnahmen zur Erstqualifizierung regelmäßig wiederholt werden:

Inhalt	Umfang	Trainerin/Trainer
Idee, Hintergründe und Ziele von 115	0,5 Tage	LHM intern
Organisation der LHM	0,5 Tage	LHM intern
Aufbau der Verwaltung in Deutschland	2 Tage	LHM intern
Bürgerfreundliche und verbindliche Kommunikation u. Gesprächsführung incl. Beschwerdemanagement (incl. Training am Arbeitsplatz)	4-5 Tage	Externe Firma

Die Kosten dieser Maßnahmen belaufen sich auf ca. 5.800,- €. Zur Finanzierung wird auf Ziff. 5 verwiesen.

Für die dauerhafte Qualitätssicherung sind darüber hinaus für die bereits geschulten Kräfte jährliche individuelle Telefontrainings am Arbeitsplatz sowie zum Umgang mit Beschwerden und schwierigen Bürgerinnen und Bürgern erforderlich.

Inhalt	Umfang	Trainerin/Trainer
Telefontraining am Arbeitsplatz und Umgang mit Beschwerden / schwierigen Bürgerinnen / Bürgern	10 Tage	Externe Firma

In den vergangenen 2 Jahren hat sich darüber hinaus zum einen gezeigt, dass nicht selten Anfragen in anderen Sprachen beim ZTS eingehen, sodass sich entsprechende Englischkurse als hilfreich erweisen würden. Zum anderen könnte ein Training im sog. "Speed-Reading" für die umfangreichen Informationen aus dem Wissensmanagement die Lesegeschwindigkeit deutlich erhöhen. So wird empfohlen sowohl für die vorhandenen Dienstkräfte als auch fluktuationsbedingt für neue Dienstkräfte folgende Maßnahmen durchzuführen:

Inhalt	Umfang bei Erst- schulung in 2014	Trainerin/Trainer
Büro- und Verwaltungsenglisch	5 Tage	LHM intern
Speed-Reading	3 Tage	Externe Firma

Die Kosten dieser Maßnahmen belaufen sich in 2014 auf ca. 15.000 € und ab 2015 auf ca. 10.000 €, da ab 2015 die Maßnahmen zum Büro- und Verwaltungsenglisch und zum Speed-Reading nur noch fluktuationsbedingt und daher in geringerem Umfang anfallen. Um die Kosten für das Telefontraining und den Umgang mit Beschwerden dauerhaft einsparen zu können wird empfohlen, 2 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zum Telefoncoach ausbilden zu lassen, die die entsprechenden Maßnahmen dann ohne Zuhilfenahme einer externen Firma durchführen könnten. Für diese Ausbildung würden einmalig ca. 3.500,- € pro Person anfallen. Danach würden sich die jährlichen aufzuwendenden Kosten verringern, da nur noch die fluktuationsbedingten Kosten für neue Dienstkräfte anfallen (die mit gelegentlichen Auffrischungsmaßnahmen für die vorhandenen Dienstkräfte zu Büro- und Verwaltungsenglisch kombiniert werden könnten). Zur Finanzierung dieser Maßnahmen wird auf Ziff. 5 verwiesen.

Der ZTS wird auch seine Bemühungen weiter führen, in Kooperation mit den Fachbereichen und den an den Referaten angesiedelten Servicetelefonen die Beantwortungsquote der Bürgeranfragen zu erhöhen und weitere Möglichkeiten zur Entlastung der Fachbereiche von Anfragen zu finden. Denkbar sind hierzu beispielsweise, die Übernahme des Überlaufs in stark belasteten Zeiten oder in Randzeiten, eine Optimierung und Erweiterung der Leistungsbeschreibungen im Wissensmanagementsystem oder weitere Zugriffsmöglichkeiten auf Fachverfahren.

Ebenso gilt es das Thema der Kooperation mit den Umlandkommunen weiter zu verfolgen. Hier bleibt abzuwarten inwieweit sich im Gefolge der Kommunalwahlen vom März 2014 einige der jetzigen Partner dem 115-Service vollumfänglich anschließen wollen. Zumindest gibt es hierzu bereits Interessensbekundungen, insbesondere in Bezug auf die Frage der Randzeiten. Die Erfahrungen mit dem Servicecenter Karlsruhe-

he zeigten darüber hinaus wie gut es über den 115-Service möglich ist, Vertretungsregelungen mit anderen 115-Servicecentern vorzunehmen. Auch dieses Thema der interkommunalen Zusammenarbeit soll künftig weiter verfolgt werden, sodass sich auch der ZTS mit anderen Servicecentern wechselseitig z. B. bei betrieblichen Veranstaltungen oder in Randzeiten wie an Freitag Nachmittagen von einem anderen Servicecenter vertreten lassen kann.

Als Mitglied des 115-Verbundes sind im Hinblick auf die Weiterentwicklung des ZTS auch die Entwicklungen und Planungen des 115-Verbundes zu beobachten. Dort wird derzeit eine sog. Multikanalstrategie diskutiert, die darauf abzielt, die für den Telefonservice neu geschaffene bürgerfreundlich ausgerichtete organisatorische und technische Infrastruktur auch für andere Zugangsmöglichkeiten zur Stadtverwaltung zu erschließen wie E-Mail, Fax u. dgl.

Da die Callcenter-Telefonanlage in absehbarer Zeit erneuert werden muss, bleibt abzuwarten, ob sich etwa auch hierdurch neue Möglichkeiten in Bezug auf eine Optimierung der Arbeitsabläufe ergeben.

2.2 Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferates

"Bürgerservice"

Als das Referat mit den meisten Bürgerkontakten in der Stadt München betreffen rund 80 Prozent aller 115-Leistungen das Kreisverwaltungsreferat. Insgesamt wurden rund 250 Leistungsbeschreibungen des Kreisverwaltungsreferates in der „SADB“ hinterlegt, welche als Datenbank für den Dienstleistungsfinder der Landeshauptstadt München im Internet, aber auch als Quelle für den Zentralen Telefonservice zur Beantwortung allgemeiner telefonischer Anfragen dient.

Das Informationsangebot des KVR umfasst alle Leistungen und Angebote, die für die Münchnerinnen und Münchner im Alltag von Bedeutung sein können. Die Einträge sind einheitlich aufgebaut und beschreiben das jeweilige Thema übersichtlich und in gut verständlicher Sprache. Alle Leistungsbeschreibungen werden fortlaufend geprüft und gepflegt, damit die Informationen (zum Beispiel die Angaben zu den Gebühren) stets aktuell abrufbar sind. Auf der Grundlage der aktuellen Einträge können allgemeine Anfragen, die beim Zentralen Telefonservice über die Rufnummer 115 oder über 233-00 eingehen, dort in aller Regel sofort beantwortet werden.

Mit der Teilnahme der Landeshauptstadt München an der Behördenrufnummer 115 wurde der Service für die Bürgerinnen und Bürger nachhaltig verbessert: Die Erreichbarkeitszeiten wurden von Montag bis Freitag auf die Zeit von 8 bis 18 Uhr ausgewei-

tet und zusätzlich garantiert das Serviceversprechen eine Rückantwort innerhalb von 24 Stunden.

Eine Optimierung des Bürgerservices wird von Seiten des Kreisverwaltungsreferates stets unterstützt. Die durch den Zentralen Telefonservice angebotene Dienstleistung im Sinne von 115 stellt im Bezug auf allgemeine Auskünfte eine Entlastung für das Kreisverwaltungsreferat dar.

Gleichzeitig ist es – wie bisher - erforderlich, in den Fachbereichen Gewerbebehörde, Standesamt, Bürgerbüro, Ausländerbehörde und Kraftfahrzeugzulassung / Fahrerlaubnisbehörde Servicetelefone vor Ort vorzuhalten. Bei den genannten Servicetelefonen des Kreisverwaltungsreferates gingen in den Jahren 2011, 2012 und 2013 über 500.000 Anrufe pro Jahr (Gesamtzahl für die fünf Servicetelefone zusammen) ein. Die Prognose ist weiterhin steigend. Eine Vielzahl telefonischer Anfragen erfordert fachliche Spezialkenntnisse, Einzelfallprüfungen, Beratungsleistungen und den Zugriff auf die entsprechenden IT-Fachverfahren. Weiterhin werden sachbearbeitende Tätigkeiten in der Folge telefonischer Anforderungen erledigt, wie z. B. die Ausstellung von Bescheinigungen. Die Servicetelefone bearbeiten in der Regel die E-Mail-Sammelbüros der zuständigen Fachdienststellen. Sie sind auch für die Bearbeitung von Tickets, die durch den Zentralen Telefonservice übermittelt werden, zuständig. Die Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates werden somit zwingend zur Entlastung der Ebene der Sachbearbeiter/-innen, u. a. im Publikumsverkehr, benötigt.

Zusammenarbeit und Prozesse

Aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates gestaltet sich die Zusammenarbeit mit dem Zentralen Telefonservice seit der Mitgliedschaft im 115-Verbund weiterhin sehr positiv. Bereits vor dem 01.07.2012 wurde gemeinsam in der Projektgruppe zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit ein erster Prozess des Zusammenwirkens zwischen dem Zentralen Telefonservice und den Servicetelefonen der Referate entwickelt.

Zum Zweck einer reibungslos funktionierenden 115-Anbindung wurden beim Kreisverwaltungsreferat auch technische Maßnahmen umgesetzt, wie z. B. die Einrichtung spezieller Rufnummern der Servicetelefone ausschließlich für dringend vom ZTS Back-Office benötigte Klärungen und deren Priorisierung innerhalb der Warteschleife oder die Einrichtung von E-Mail-Adressen für die Zuleitung von Tickets. Zudem informierte die Referatsleitung alle Dienststellen des Kreisverwaltungsreferates regelmäßig über die Änderungen und die positiven Auswirkungen der 115-Teilnahme, z. B. durch Mitarbeiterbriefe, Intranet-News und im Rahmen von Dienstbesprechungen.

Das Verfahren, ausschließlich spezifische Anfragen, die weder durch das Front-Office noch durch das Back-Office des Zentralen Telefonservices geklärt werden können, per Ticket an die Servicetelefone des KVR zu leiten, hat sich aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates gut bewährt. Durch die Einhaltung des 115 Serviceversprechens sowohl für 115-Anrufe als auch für Anfragen an die Rufnr. 233-00 (Rückantwort, ggf. Zwischennachricht, innerhalb von 24 Stunden) ist gewährleistet, dass die Bürgerinnen und Bürger zeitnah die gewünschte Auskunft erhalten.

Im Rahmen der fast 2-jährigen Erfahrungszeit wurden über den Grundprozess hinaus regelmäßig weitere Klärungen (z. B. Umgang mit personenbezogenen Anfragen anderer Behörden) vorgenommen und die Abläufe konkretisiert. Durch Kooperationsgespräche zwischen dem Zentralen Telefonservice und den einzelnen Servicetelefonen des Kreisverwaltungsreferates, welche durch den Leiter des ZTS Back-Office initiiert wurden, konnten weitere Optimierungen der Zusammenarbeit erreicht werden. Dies betrifft auch die Abstimmungen mit anderen Dienststellen des Kreisverwaltungsreferates, die durch den ZTS unterstützt werden (Verkehrsüberwachung Parkausweise, Fundamt und Wahlamt). Desweiteren besuchten zwei Kolleginnen der Referatsleitung, Onlineredaktion, im Jahr 2012 den Zentralen Telefonservice zum Erfahrungsaustausch und um die Gegebenheiten dort vor Ort kennen zu lernen.

Qualifizierung; Schulungsmaßnahmen im Ausländerrecht und Hospitationen bei der Ausländerbehörde

Im Ausländerrecht besteht aufgrund der Komplexität ein erhöhter Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Zentralen Telefonservices, um grundlegende allgemeine Auskünfte erteilen zu können.

Zwischen dem 19.12.2012 und 19.07.2013 fanden bereits vier Grundschulungen à 5 Stunden durch die Ausländerbehörde für insgesamt etwa 30 Mitarbeiter/-innen des Zentralen Telefonservices statt. Darüber hinaus hospitierten 8 Mitarbeiter/-innen des Zentralen Telefonservices über mehrere Wochen im Servicetelefon der Ausländerbehörde. Weitere Schulungsmaßnahmen sind für 2014 geplant.

Hinweise des Kreisverwaltungsreferates auf die Behördenrufnummer 115

Die Ansagetexte der Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates enthalten bei Lastüberlauf sowie ggf. außerhalb der eigenen Servicezeiten einen Hinweis für Bürgerinnen und Bürger, dass diese unter der Rufnummer 115 von Montag bis Freitag, jeweils 8.00 bis 18.00 Uhr, allgemeine Auskünfte erhalten können.

Auf vielen Internetseiten des Kreisverwaltungsreferates sowie in diversen Merkblättern und Schreiben wird neben der Angabe spezifischer Kontaktdaten von Fachdienststellen ebenfalls auf die Möglichkeit der Nutzung von 115 verwiesen. Zudem wurden die Kundinnen und Kunden im Parteiverkehr durch Plakate und Flyer informiert.

Dienstleistungen durch den Zentralen Telefonservice

Im Rahmen der bisherigen Erfahrungsphase konnte die Übernahme folgender Dienstleistungen durch den Zentralen Telefonservice realisiert werden:

Servicenummer „ABH Titel“ (96019)

Nach erfolgten Abstimmungen des Verfahrens wurde zum 22.08.2012 eine separate Servicenummer 96019 aktiviert, die in die Callcenter-Telefonanlage des Zentralen Telefonservices eingebunden ist. Der Zentrale Telefonservice übernimmt seitdem die dort eingehenden Anfragen zum Bearbeitungsstand von Aufenthaltstiteln und ausländischen Reiseausweisen. Die Auskunftserteilung durch den Zentralen Telefonservice erfolgt bei Vorliegen der Identifikationsnummer über das Auskunftsportaal im Internet, das auch den Kundinnen und Kunden zur Verfügung steht.

Bei dieser Servicenummer gehen monatlich im Durchschnitt etwa 1.000 Anrufe ein, der Zentrale Telefonservice gewährleistet dabei eine Erreichbarkeit von regelmäßig über 90%.

Auskünfte zum Bearbeitungsstand von Parklizenzen

Der Zentrale Telefonservice bedient u. a. eine Servicenummer des Kreisverwaltungsreferates zum Thema Parkausweise. Seit 24.07.2013 ist es möglich, Anfragen zum Bearbeitungsstand beantragter Parklizenzen bereits im Erstkontakt zu beantworten. Hierzu haben das Kreisverwaltungsreferat und das Direktorium eine Vereinbarung über die Nutzung der Auskunft über Parkerlaubnisse des Kreisverwaltungsreferates, Hauptabteilung III/3, Verkehrsüberwachung, abgeschlossen.

Erprobung einer Überlaufschaltung für die Ausländerbehörde

Versuchsweise wurde im Zeitraum vom 01.04.2013 bis 30.06.2013 die Servicenummer der Ausländerbehörde auch für eine bestimmte Agentengruppe des Zentralen Telefonservices freigeschaltet. Die Maßnahme wurde jedoch nicht fortgesetzt, da sich während der Testphase zeigte, dass eine Vielzahl von Anfragen sensible personenbezogene Daten betrafen oder Einzelfallprüfungen und Beratungen erforderten, die nur durch Mitarbeiter/-innen der Ausländerbehörde geleistet werden können.

Ein lesender Zugriff des Zentralen Telefonservices auf gezielte Daten der Fachanwendung „IDA“ kann aktuell nicht realisiert werden. Es wären in diesem Fall sehr aufwändige technische Eingriffe in das IT-Fachverfahren nötig.

Weitere Planung

Es wird geprüft, ob ein teilweiser Zugriff des Zentralen Telefonservices auf die Fachanwendung des Fundamtes, „FELIX“ realisierbar ist, um beispielsweise telefonische Verlustanzeigen direkt im System aufnehmen zu können."

2.3 Stellungnahme des Referates für Bildung und Sport

"Die bisherigen Erfahrungen in der Zusammenarbeit zwischen dem Servicetelefon des RBS und dem neuen Service des Direktoriums sind sehr gut. Dies liegt zum einen an der hervorragenden Erreichbarkeit des ZTS und zum anderen an dem gemeinsam erarbeiteten Prozessablauf und den Qualitätsstandard zur Bearbeitung der eingehenden Anrufe und Tickets.

Eine Entlastung ist für das RBS, wie erwartet, durch die Schaltung der 115 nicht zu spüren, da die Themen Bildung und Sport auf Grund ihrer Komplexität und der Beratungstiefe nicht durch den Zentralen Telefonservice bearbeitet werden können. Die Anrufer werden vielmehr direkt an das Zentrale Servicetelefon des RBS weitergegeben und erhalten von dort die gewünschte Information und Beratung zu den Themen Ausbildungs- und Aufstiegsförderung, Kinderbetreuung, Schulen, Schülerbeförderung und Sport in München.

Sofern ein Anrufer zu den Themen Bildung und Sport nicht direkt an das Zentrale Servicetelefon des RBS verbunden werden kann, wird durch den Zentralen Telefonservice ein Ticket eröffnet, welches per E-Mail an das RBS gesendet wird. Die Qualitätsstandards sehen eine Bearbeitung der Tickets innerhalb von 24 Stunden vor. Aus Sicht des RBS ist festzustellen, dass die mehrstufige Kaskade der Erreichbarkeit für das Servicetelefon kein Problem darstellt und auch aus den Erfahrungen mit den anrufenden Bürgerinnen und Bürgern von diesen akzeptiert wird. Die große Mehrheit der Anrufe geht zu den Themen Bildung und Sport ohnehin direkt am zentralen Servicetelefon des RBS ein."

2.4 Stellungnahmen des Sozialreferates

"Eine Entlastung der dezentralen Servicenummern im Referat ist nicht spürbar. Die Zahl der Tickets, die vom ZTS an das Referat übermittelt werden ist gering. Dies liegt zum einen daran, dass nur wenige Anrufe über die 233-00 bzw. die 115 das Sozialreferat betreffend ankommen, und zum anderen sicher auch daran, dass es sich dann um Fachfragen handelt, die an das Sozialreferat aus Kompetenzgründen „durchgereicht“ werden. Nach Lösungen hierfür soll künftig gesucht werden.

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 ist bei den Bürgerinnen und Bürgern kaum bekannt. Die Erfahrungen mit den Veränderungen beim zentralen Telefonservice sind grundsätzlich positiv, bei einigen Punkten gibt es jedoch noch Optimierungs- und Festlegungsbedarf.

Im Stadtjugendamt zeigt sich, dass es bei den Anfragen immer wieder um sehr komplexe Sachverhalte geht, die die Anruferinnen und Anrufer zwar mit wenigen Sätzen bei ihrem Anruf im Zentralen Telefonservice einbringen, aber an der Dienststelle eine umfassende Recherchearbeit bewirken. Die Einhaltung des Serviceversprechens eine Nachricht innerhalb von 24h zu geben, wird in solchen Fällen schwierig, insbesondere auch weil die Kommunikation intern meist über Gruppenpostfächer abgewickelt wird. Hier muss mit dem Instrument der Zwischennachricht gearbeitet werden.

In der Zusammenarbeit zwischen dem Zentralen Telefonservice und den Sozialbürgerhäusern besteht noch Verbesserungsbedarf. Insbesondere sollte die Zielgenauigkeit der Vermittlung bzw. bei den Tickets verbessert werden. In Fällen, in denen das Amt für Wohnen und Migration Berührungspunkte zum Zentralen Telefonservice hatte, war die Qualität der vermittelten Anrufe gut und es wurde in aller Regel an die richtige Stelle verwiesen.

Aufgrund der dargestellten Optimierungspotentiale wird es zwischen dem Sozialreferat und dem ZTS Kooperationsgespräche geben, um die Zusammenarbeit weiter zu verbessern. In diesem Zusammenhang soll auch erörtert werden, inwieweit die Leistungsbeschreibungen noch verbessert werden können und ob es Basisantworten gibt, die auch vom ZTS erbracht werden sollen. Auch eine Erweiterung des Aufgabenspektrums innerhalb des BO im ZTS soll in diese Überlegungen einbezogen werden.

Die Informationen der Service- und Adressdatenbank bzw. im neuen Dienstleistungsfinder werden sehr positiv wahrgenommen und als hilfreiches Instrument sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesehen. Die Leistungsbeschreibungen sollten daher fortlaufend in Zusammenarbeit mit dem ZTS aktualisiert, optimiert und erweitert werden."

3. Stellensituation

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates

"Grundsätzliches

Gemäß dem Projektauftrag „Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit – Stufe 3“ wurde für die Stellen des Zentralen Telefonservice (ZTS) beim Direktorium sowie für die Servicetelefone im Kreisverwaltungsreferat (Gewerbe, Standesamt, Bürgerbüro, Ausländerbehörde, Zulassung) und im Sozialreferat eine Personalbemessung durchgeführt.

Den Großteil des Arbeitsaufkommens beim ZTS und bei den dezentralen Servicetelefonen im Kreisverwaltungsreferat und im Sozialreferat stellt die Abwicklung der eingehenden Anrufe, also das Führen von Telefonaten, dar.

Für die Bemessung der Kapazitäten, die für die Abwicklung des Anrufaufkommens unter Berücksichtigung der Vorgabe, dass 80 % der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden sollen (sog. Telefonieservicefaktor TSF 80/20), benötigt werden, wurde in enger Zusammenarbeit zwischen den betroffenen Referaten und dem Personal- und Organisationsreferat eine neue einheitliche Bemessungsmethodik erarbeitet. Dies war auf Grund der Erkenntnisse, die im Jahr 2011 im Zusammenhang mit der Bemessung der dezentralen Servicetelefone im Kreisverwaltungsreferat, im Sozialreferat und im Referat für Bildung und Sport gewonnen wurden, erforderlich. Mit der im Jahr 2011 angewandten Bemessungsmethode konnte die besondere Situation der Servicetelefone nicht umfassend berücksichtigt werden, weshalb in der Folge keine realistischen Ergebnisse ermittelt werden konnten. Dies lag insbesondere darin begründet, dass in die rechnerische Bedarfsfeststellung verschiedene Aspekte wie z. B. das Anrufverhalten der Bürgerinnen und Bürger, Spitzenzeiten oder anrufschwache Zeiten, die Gleichzeitigkeit von Anrufen oder die organisatorischen Rahmenbedingungen vor Ort nicht eingeflossen sind, da diese zahlenmäßig nicht feststellbar waren.

Grundlage der nunmehr durchgeführten Bemessung für die Abwicklung der Anrufe ist das sog. Erlang C-Modell bzw. das Softwaretool „CC Logic“, das häufig für Call-Center-Planungen eingesetzt wird. Erlang C ist ein synonyme Ausdruck für ein Warteschlangenmodell, das am Anfang des 20. Jahrhunderts entwickelt wurde, um die Wahrscheinlichkeit und die mittlere Dauer von Wartezeiten bei der Telefonvermittlung zu berechnen. Beim Softwaretool „CC Logic“ handelt es sich um ein speziell entwickeltes Prognoseverfahren zum Warteverhalten von Anrufern, das die Vorteile von neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen mit bewährten Formeln wie Erlang C in-

tegriert und auch für die Ermittlung von Personalkapazitäten herangezogen werden kann.

Das Softwaretool kann also berechnen, wie viele Mitarbeiter/innen abhängig von der Zahl der eingehenden Anrufe und der Gesprächsdauer für die Abwicklung des Anrufaufkommens benötigt werden. Vorteil dieser Methode ist, dass diese auf verlässlichen und nachvollziehbaren Daten aufbaut, die aus der Call-Center-Anlage (ACD-Anlage) ausgewertet werden können und gleichzeitig auch weitere Aspekte wie z. B. das Anrufverhalten der Bürgerinnen und Bürger oder die Gleichzeitigkeit von Anrufen mit berücksichtigen kann. Dies führt in der Folge zu sehr genauen und – im Gegensatz zur Bemessung im Jahr 2011 – auch zu nachvollziehbaren und realistischen Ergebnissen hinsichtlich der erforderlichen Personalausstattung.

Von der Bemessung durch das Softwaretool waren neben dem Frontoffice (FO) des Zentralen Telefonservice im Direktorium alle Servicetelefone des Kreisverwaltungsreferates (Gewerbe, Standesamt, Bürgerbüro, Ausländerbehörde, Zulassung) und des Sozialreferates erfasst. Bzgl. des Sozialreferates wurde auf Grund eines parallel laufenden Projektes im Sozialreferat zur Einrichtung eines zentralen Call Centers entschieden, den Personalbedarf bereits für ein künftiges zentrales Call Center zu ermitteln. Als Datengrundlage wurden für das gesamte Jahr 2013 die Anrufrufen und die durchschnittliche Gesprächszeit ausgewertet, um möglichst detaillierte Daten über einen repräsentativen Zeitraum mit saisonalen Schwankungen zugrunde legen zu können.

Zusätzlich zum Personalbedarf für die Abwicklung des Anrufaufkommens wurde auch der Personalbedarf für über die Telefonie hinausgehende Aufgaben im Zentralen Telefonservice, in den Servicetelefonen des Kreisverwaltungsreferates und im künftigen zentralen Servicetelefon des Sozialreferates ermittelt. Neben dem Backoffice (BO) des ZTS waren hierbei v. a. sachbearbeitende Tätigkeiten wie z. B. die Bearbeitung von E-Mail-Sammelbüros, das Bearbeiten von Tickets, die vom ZTS an die Referate weitergeleitet werden, Querschnitts- und Sonderaufgaben sowie Leitungsaufgaben erfasst. Da hier eine Bemessung anhand des Softwaretools nicht möglich war, erfolgte die Erhebung der erforderlichen Daten entweder in Form von täglichen Arbeitsaufzeichnungen auf der Grundlage von Tätigkeitskatalogen für einen Zeitraum von mindestens drei Monaten im Jahr 2013 oder anhand von qualifizierten Schätzungen.

Personalbedarf Direktorium

Frontoffice

Im Frontoffice des ZTS sind derzeit 34 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf insgesamt 25 VZÄ eingesetzt, die auf zwei Teams mit jeweils 17 bzw. 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit jeweils einer Teamleitung aufgeteilt sind.

Für die Abwicklung des Anrufaufkommens wurde anhand des Softwaretools für den Zentralen Telefonservice (ZTS) ein Personalbedarf in Höhe von 21 VZÄ ermittelt. Zusätzlich zu diesem Personalbedarf werden jedoch noch zwei weitere Stellen (2 VZÄ) für die Abwicklung des Anrufaufkommens als sachgerecht erachtet, die zum einen als Einarbeitungsstellen und zum anderen zur Bewältigung langfristiger Personalausfälle sowie unvorhersehbarer Ereignisse, die zu einem zusätzlichen Personalbedarf führen können, erforderlich sind. Somit ergibt sich für die Abwicklung des Anrufaufkommens beim ZTS ein Personalbedarf in Höhe von 23 VZÄ. Die aktuelle Personalausstattung des Frontoffice (ohne Leitungsaufgaben) in Höhe von 23 VZÄ kann somit bestätigt werden.

Im Bereich der Leitungsaufgaben im Frontoffice hat sich gezeigt, dass von den beiden Teamleitungen nicht alle Leitungsaufgaben in dem Umfang wahrgenommen werden können, wie es aus Sicht des Zentralen Telefonservice als erforderlich erachtet wird. Insbesondere die laufende Betreuung der unterstellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Unterstützung in all deren Belangen kommt auf Grund anderer zeit- aufwändiger Arbeiten v. a. im Zusammenhang mit der Personaldisposition zu kurz. Dies ist insbesondere auf die hohe Leitungsspanne der beiden Teamleitungen zurückzuführen. Um die originären Führungsaufgaben im Frontoffice besser wahrnehmen zu können und eine umfassende Betreuung der im Frontoffice tätigen Dienstkräfte sicherstellen zu können, soll daher eine dritte Teamleitung für das Frontoffice eingerichtet werden. Damit kann sichergestellt werden, dass keiner Teamleitung mehr als 12 Dienstkräfte direkt unterstellt werden. So stehen auch mehr Kapazitäten für die direkte Betreuung jeder einzelnen Dienstkraft zur Verfügung, was auch dazu beiträgt, die hohe Auskunftqualität des ZTS langfristig sicherzustellen.

Im Ergebnis steht damit einer aktuellen Personalausstattung in Höhe von 25 VZÄ (inkl. Teamleitungen) ein Personalbedarf in Höhe von 26 VZÄ (inkl. Teamleitungen) gegenüber, so dass für das Frontoffice des ZTS die Zuschaltung einer zusätzlichen Kapazität in Höhe von 1 VZÄ voraussichtlich der Entgeltgruppe E 8 beantragt wird.

Backoffice

Zum 01.01.2012 wurde im Rahmen der Neustrukturierung des ZTS nach dem Frontoffice-/Backoffice-Prinzip das Team Backoffice mit insgesamt 5 VZÄ eingerichtet.

Diese Kapazitäten wurden gemäß dem Beschluss vom 25.10.2011 zunächst bis zum 30.06.2014 befristet.

Im Nachgang zu diesem Beschluss wurde im Frühjahr 2012 die Zuschaltung einer eigenen Position für die Leitung des Teams Backoffice notwendig, da sich herausgestellt hatte, dass einerseits das Backoffice dringend einer eigenen Führung bedurfte, da die Aufgaben des Backoffice in der Praxis erst genau definiert werden mussten. Zudem erforderten die für das Backoffice vorgesehenen Aufgaben im Rahmen der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 eine deutlich intensivere Bearbeitung als man noch bei der Beschlusserstellung im Jahr 2011 angenommen hatte. Eine Übernahme all dieser Aufgaben durch die ZTS-Leitung inkl. der Leitung des Teams Backoffice in Personalunion war auf Grund der vielen parallel laufenden organisatorischen und inhaltlichen Veränderungen in der Aufgabenstellung des ZTS insgesamt nicht möglich. Nachdem zum damaligen Zeitpunkt aber noch nicht abschließend beurteilt werden konnte, welche Aufgaben in welcher Intensität auf Dauer anfallen werden, wurde zunächst beschlossen, auf eine weitere Stellenzuschaltung mit zentraler Finanzierung zu verzichten. Aus diesem Grund wurde die erforderliche Leitungsposition der BesGr. A 12 zunächst aus dem Referatsbudget des Direktoriums vorfinanziert, indem eine frei gewordene Stelle der Entgeltgruppe E 6 aus dem Bereich des Frontoffice nicht mehr nachbesetzt wurde. Da die durchgeführte Bemessung den dauerhaften Bedarf für diese Position bestätigt, werden für den Differenzbetrag zwischen der Besoldungsgruppe A 12 und der Entgeltgruppe E 6 ebenfalls zentrale Mittel beantragt.

Mit der Einrichtung des Teams Backoffice und dem Dienstantritt der Backoffice-Teamleitung wurde zudem sehr schnell deutlich, dass für die Bearbeitung grundsätzlicher Themenstellungen deutlich mehr Aufwände zu verzeichnen sind, als dies ursprünglich angenommen wurde, was v. a. auf die vielfältigen Aufgabenentwicklungen, die sich seit der Neustrukturierung ergeben haben, zurückzuführen ist. Die Bearbeitung von Grundsatzangelegenheiten, die federführend der Teamleitung des Backoffice obliegt, soll künftig daher noch intensiviert werden, da es eine Reihe von Themenstellungen gibt, die bislang entweder noch gar nicht oder nicht in der erforderlichen Ausprägung wahrgenommen werden. Daher wird die Zuschaltung einer weiteren Kapazität (1 VZÄ) in der 3. Qualifikationsebene als erforderlich erachtet, mit der die Bearbeitung verschiedener Querschnittsaufgaben verbunden werden soll. So werden z. B. die Dienstplangestaltung für den gesamten ZTS, die Mitwirkung bei der Auswahl eines geeigneten Personaldispositionstools oder das laufende Coaching der Dienstkräfte im Frontoffice, das künftig nicht mehr extern vergeben werden soll, sondern in einem mindestens halbjährlichen Turnus vom ZTS selbst durchgeführt werden soll, Aufgabenschwerpunkte dieser Position sein.

In diesem Zusammenhang ist auch angezeigt, alle derzeit befristet vorgetragenen Positionen im Backoffice zu entfristen, da der Bedarf auch dauerhaft erforderlich sein wird. Gerade auch der geplante Ausbau von Kooperationen sowie die Übernahme weiterer Aufgaben durch den ZTS (z. B. die Bearbeitung von E-Mail-Sammeladressen) bringt die Notwendigkeit einer adäquaten Personalausstattung des Backoffice mit sich, da nur damit sichergestellt werden kann, dass alle anstehenden Aufgaben auch dauerhaft bewältigt werden können, zumal diese einer stetigen Weiterentwicklung unterworfen sind.

Der Personalbedarf für den Zentralen Telefonservice stellt sich somit wie folgt dar:

Leitungsaufgaben und Grundsatzangelegenheiten		
ZTS-Leitung	1,00	VZÄ
FO-Leitung	3,00	VZÄ
BO-Leitung inkl. Grundsatzangelegenheiten	1,00	VZÄ
Querschnittsaufgaben (Coaching, Dienstplangestaltung)	1,00	VZÄ
Frontoffice		
Telefonie inkl. Querschnitts- und Sonderaufgaben	21,00	VZÄ
Einarbeitungsstellen und „Springerstellen“	2,00	VZÄ
Gesamt Frontoffice	23,00	VZÄ
Backoffice		
Backoffice Mitarbeit	5,00	VZÄ
Gesamtsumme ZTS	34,00	VZÄ

Personalbedarf Kreisverwaltungsreferat

Im Kreisverwaltungsreferat ergibt sich in Summe für die Abwicklung des Anruferkommens und für die über die Telefonie hinausgehenden Tätigkeiten für alle Servicetelefone ein Personalbedarf in Höhe von 41,65 VZÄ. Dem steht aktuell eine Personalausstattung in Höhe von 40 VZÄ gegenüber, so dass sich ein zusätzlicher Bedarf in Höhe von 1,65 VZÄ ergibt.

Im Einzelnen stellt sich der Personalbedarf pro Servicetelefon wie folgt dar:

	Bedarf (VZÄ)	vorhandene VZÄ	Soll-Ist-Abgleich (VZÄ)
Servicetelefon Gewerbe	3,23	3,00	0,23
Servicetelefon Standesamt	4,60	3,00	1,6
Servicetelefon Bürgerbüro	11,59	14,50	-2,91
Servicetelefon Ausländerbehörde	6,09	3,50	2,59
Servicetelefon Zulassung	16,14	16,00	0,14
Gesamtsumme KVR	41,65	40	1,65

Auf Grund des Bemessungsergebnisses bestätigt sich somit auch der dauerhafte Bedarf der zusätzlich befristet eingerichteten Kapazitäten in Höhe von 12 VZÄ, die auf

der Grundlage des Stadtratsbeschlusses vom 28.01.2009 als Sofortmaßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit eingerichtet wurden. Demnach können alle bis zum 30.06.2014 befristeten Positionen entfristet werden.

Auf Grund des Mehrbedarfes an Kapazitäten im Servicetelefon der Ausländerbehörde in Höhe von 2,6 VZÄ erhöht sich zudem auch der Aufwand bei den Führungsaufgaben, die aktuell von einer Dienstkraft wahrgenommen werden, die vorrangig mit anderen Aufgaben außerhalb der Telefonie befasst ist. Daher soll für die Leitung des Servicetelefons eine Kapazität in Höhe von 0,35 VZÄ zugeschaltet werden.

Die stellenplanmäßige Umsetzung des Ergebnisses der Personalbemessung und erforderliche Umschichtungen zwischen den einzelnen Servicetelefonen werden auf dem Verwaltungsweg zwischen dem Kreisverwaltungsreferat und dem Personal- und Organisationsreferat abgestimmt.

Auch wenn die durch den ZTS angebotene Dienstleistung im Sinne von 115 in Bezug auf allgemeine Auskünfte bereits eine Entlastung der Fachbereiche und insbesondere des Kreisverwaltungsreferates darstellt, so ist es nach wie vor erforderlich, in den Fachbereichen des Kreisverwaltungsreferates ebenfalls Servicetelefone vorzuhalten, da eine Vielzahl telefonischer Anfragen Spezialkenntnisse, Einzelfallprüfungen oder Beratungsleistungen und den Zugriff auf entsprechende Fachverfahren erfordern. Dies wird auch durch die Anruhzahlen und den aktuell festgestellten Personalbedarf bestätigt.

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, grundsätzlich durch den Einsatz von erfahrenen Sachbearbeiter/innen aus den Fachbereichen kompensiert werden. Um jedoch dadurch nicht die Abwicklung des Parteiverkehrs in den betroffenen Bereichen zu gefährden, sollen bei entsprechendem Nachweis durch das Kreisverwaltungsreferat in diesen Bereichen 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.

Personalbedarf Sozialreferat

Im Sozialreferat wurde für das künftige zentrale Servicetelefon ein Personalbedarf in Höhe von 14 VZÄ zuzüglich einer Leitungsposition (1 VZÄ) ermittelt. Das Ergebnis kann jedoch erst umgesetzt werden, wenn vom Sozialreferat offiziell über die Einrichtung des zentralen Servicetelefons und den konkreten Zeitpunkt entschieden wurde. Auf Grund des festgestellten Bedarfes in Höhe von 14 VZÄ sollen jedoch bereits zum jetzigen Zeitpunkt die aktuell in den Sozialbürgerhäusern befristet vorgetragenen Kapazitäten in Höhe von insgesamt 6,5 VZÄ entfristet werden. Diese Kapazitäten werden bei der Einrichtung des zentralen Servicetelefons inkl. dem Budget entsprechend übertragen. Somit sind dann bei Einrichtung des zentralen Servicetelefons noch weitere 7,5 VZÄ sowie eine Leitungsposition zuzuschalten.

Fortschreibung des Personalbedarfs und Evaluierung

Die Aufgaben im Bereich der Telefonie sind einer stetigen Weiterentwicklung unterworfen. So ist zum Beispiel in Zukunft mit steigenden Aufwänden unter anderem im Rahmen von Kooperationsvereinbarungen mit anderen Kommunen zu rechnen, die jedoch derzeit aktuell noch nicht bezifferbar sind. Zudem wird der ZTS, dessen Ziel es ist, ein möglichst hohes Maß an Anfragen entweder unmittelbar im Frontoffice oder im Nachgang im Backoffice beantworten zu können, auch seine Bemühungen weiter führen, in Kooperation mit den Fachbereichen und den an den Referaten angesiedelten Servicetelefonen die Beantwortungsquote der Bürgeranfragen zu erhöhen und weitere Möglichkeiten zur Entlastung der Fachbereiche von Anfragen zu finden (z. B. durch Übernahme des Überlaufs in stark belasteten Zeiten oder in Randzeiten). Aussagen zu einem daraus ggf. entstehenden Personalmehrbedarf beim ZTS bzw. zu erforderlichen Stellenverlagerungen können jedoch aktuell noch nicht getroffen werden.

Der ermittelte Personalbedarf ist jährlich zu evaluieren, da beim Zentralen Telefonservice und Kreisverwaltungsreferat individuelle Ausfallzeiten bei der Berechnung der Personalkapazität berücksichtigt wurden und diese Zeiten kontinuierlich zu kontrollieren und die Werte ggf. anhand von aktuellem Zahlenmaterial neu festzulegen sind. Weicht die Anzahl der tatsächlichen Ausfalltage auf Grund von Erkrankungen dabei erheblich vom städtischen Durchschnittswert ab, sollen diese Werte künftig auch mit Blick auf das Betriebliche Gesundheitsmanagement kritisch hinterfragt werden, da die möglichen Ursachen hierfür auch ermittelt werden und auf ihre Veränderbarkeit hin überprüft werden müssen. Nicht zuletzt ist derzeit nicht absehbar, wie sich die Anrufrufen im Zusammenhang mit der demographischen Entwicklung oder der Übernahme von Kooperationen verändern werden, so dass auch auf Grund einer möglichen Veränderung in der Aufgabenmenge eine regelmäßige Evaluation des Personalbedarfs erforderlich ist. Sollte in Zukunft zudem eine Verlagerung von Aufgaben von

den Fachbereichen hin zum ZTS angedacht sein, so ist auch im Hinblick auf eine erforderliche Stellenverlagerung der entsprechende Personalbedarf zu ermitteln.

Nicht zuletzt muss der für das Sozialreferat festgestellte Personalbedarf nach einer gewissen Zeit nach Start des Servicetelefons (ca. 1 bis 2 Jahre) evaluiert werden, da bislang noch keine Erfahrungen bezüglich einem zentralen Servicetelefon beim Sozialreferat vorliegen.

Aus diesem Grund werden das Direktorium, das Kreisverwaltungsreferat und das Sozialreferat beauftragt, jährlich den Personalbedarf anhand von aktuellem Zahlenmaterial zu evaluieren. Voraussetzung für eine Evaluation ist jedoch, dass die für spätere Detailauswertungen erforderlichen Kapazitäten bei it@M entsprechend eingeplant und abgerufen werden können. Da die erforderlichen Datenauswertungen in einstündigen Zeitintervallen nur begrenzt für den Projektzeitraum möglich waren, wäre zudem noch eine Ergänzung der DV Call-Center-Technik hinsichtlich dem Umfang der Statistikauswertungen notwendig, die noch mit dem Gesamtpersonalrat abzustimmen ist. Ggf. erforderliche Kapazitätsausweitungen können dann bei entsprechendem Nachweis vorbehaltlich einer erneuten Stadtratsbefassung zugeschaltet werden. Für den Fall, dass eine Evaluation dazu führt, dass ein Überhang an Kapazitäten besteht, sind diese Kapazitäten jedoch auch entsprechend abzubauen und die Ansätze der Personalauszahlungen entsprechend zu reduzieren.“

4. Kosten

Gesamtübersicht

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	1.983.863 ab 2014 2.426.870 ab 2016	134.510 in 2014 17.000 in 2015	
davon:			
Personalauszahlungen	1.888.478 ab 2014		
Sachauszahlungen	95.385 ab 2014 538.392 ab 2016	134.510 in 2014 17.000 in 2015	

Im Folgenden werden die Kosten näher erläutert.

4.1 Einmalige Kosten

Der geschätzte Auftragswert der auszuschreibenden Leistungen für die neuen Räumlichkeiten des ZTS wird aus Wettbewerbsgründen im nichtöffentlichen Teil in der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00322 dargestellt.

Für die Maßnahmen zur Qualitätssicherung gem. 2.1 (S.11 f) und zur Einrichtung neuer Arbeitsplätze fallen folgende Kosten an:

In 2014

Referat	Jahr	Maßnahme	Betrag in €
DIR	2014	Ersteinrichtung Arbeitsplätze	4.740
DIR	2014	IT-Kosten Pauschale	8.180
DIR	2014	Gesamt	12.920
KVR	2014	Ersteinrichtung Arbeitsplätze und vorrangige Besetzung durch Teilzeitkräfte ¹	18.960
KVR	2014	IT-Kosten-Pauschale	32.720
KVR	2014	Gesamt	51.680
SOZ	2014	Ersteinrichtung Arbeitsplätze	20.145
SOZ	2014	IT-Kosten-Pauschale	34.765
SOZ	2014	Gesamt	54.910
POR	2014	Maßnahmen zur Qualitätssicherung	15.000
		Gesamt	134.510

¹ Die Kalkulation des Kreisverwaltungsreferates basiert auf der erforderlichen Anzahl von voraussichtlich 8 neuen Arbeitsplätzen (Standesamt: 3 Arbeitsplätze für 1,6 zusätzl. VZÄ, Ausländerbehörde: 5 Arbeitsplätze für 2,94 zusätzl. VZÄ). Die beim Bürgerbüro einzusparenden Kapazitäten (2,91 VZÄ) sind im Gesamtergebnis des KVR (zusätzlicher Bedarf von 2 VZÄ) bereits berücksichtigt. Die entsprechenden Arbeitsplätze des Bürgerbüros werden jedoch für den vorrangigen Einsatz von Teilzeitkräften mit bedarfsorientierten Arbeitszeitmodellen weiterhin benötigt.

In 2015

Referat	Jahr	Maßnahme	Betrag in €
POR	2015	Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Ausbildung Telefoncoach für 2 MA	17.000

4.2 Laufende jährliche Kosten

4.2.1 Sachkosten

Gem. Ziff. 2.1 (S. 9 ff) und Ziff. 3 fallen folgende laufende jährliche Sachkosten an:

Ab 2014:

Referat	Maßnahme	Betrag in €
DIR	Laufende Geschäftsausgaben für Dienstreisen des ZTS	6.500
DIR	Arbeitsplatzkosten für Stellenzuschaltungen	1.600
DIR	Gesamt	8.100
KVR	Arbeitsplatzkosten für Stellenzuschaltungen	6.400
SOZ	Arbeitsplatzkosten für Stellenzuschaltungen	41.565
POR	Fluktuationsbedingte Maßnahmen zur Erstqualifizierung	8.000
	Gesamt	64.065

Ab 2016:

Referat	Maßnahme	Betrag in €
KOM	Mietkosten für Neuanmietung ZTS	443.007

4.2.2 Personalkosten

Gem. Ziff. 3 fallen folgende Personalkosten an:

Referat	Maßnahme	Betrag
DIR	2 zusätzl. VZÄ	122.510
DIR	Entfristung 5 VZÄ Backoffice	257.650
DIR	Teamleitung Backoffice	8.150
DIR	Gesamt	388.310
KVR	Entfristung 12 VZÄ; zusätzl. 1,65 + 0,35 VZÄ	717.108
SOZ	Entfristung 6,5 VZÄ; zusätzl. 7,5 VZÄ u. 1 VZÄ Leitung	783.060
	Gesamt	1.888.478

4.3 Nutzen

Auf dem Hintergrund schlechter Ergebnisse hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit in der Bürgerumfrage 2007 sollten mit den Beschlüssen vom 28.01.2009 und vom 25.10.2011 Maßnahmen zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit durchgeführt werden. Waren 2007 nur 33% der befragten Bürgerinnen und Bürger

mit der telefonischen Erreichbarkeit zufrieden so sind es mittlerweile 67%. Neben technischen und organisatorischen Maßnahmen beruhte die deutliche Steigerung der Zufriedenheitsquote auf zunächst zeitlich befristeten Personalzuschaltungen. Eine in 2013 durchgeführte Stellenbemessung (s. Ziff. 3) zeigt nun den dauerhaft erforderlichen Stellenbedarf auf um die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Telefonservice der LH München nachhaltig zu gewährleisten.

4.4 Wirtschaftlichkeit

Um die Wirtschaftlichkeit des erforderlichen Stellenumfanges zu gewährleisten wurde eine Personalbemessung durchgeführt (s. Ziff. 3).

Um die Nachhaltigkeit der künftigen räumlichen Unterbringung des ZTS sicher zu stellen, soll eine Fachfirma hinzugezogen und über ein Vergabeverfahren gem. Ziff. 6 ausgewählt werden, wobei bei der Auswahl das Kriterium der Wirtschaftlichkeit eine entsprechende Berücksichtigung findet.

5. Finanzierung

5.1 Einmalige Budgeterhöhung

Die einmaligen Kosten sind unter Ziffer 4.1 erläutert. Die Kosten sollen durch eine Erhöhung des Ausgabenbudgets der Referate finanziert werden.

Die Aufteilung nach Referaten und Jahren ergibt sich dabei wie folgt:

Einmalige Budgeterhöhung in €

Referat	Jahr	Zahlungswirksame Sachausgaben	Zahlungswirksame Personalausgaben	Summe
DIR	2014	12.920		12.920
KVR	2014	51.680		51.680
SOZ	2014	54.910		54.910
POR	2014	15.000		15.000
POR	2015	17.000		17.000

5.2 Dauerhafte Budgeterhöhung

Die dauerhaften Kosten sind unter Ziffer 4.2 aufgeführt.

Für die laufenden Qualifizierungsmaßnahmen wurde durch den Beschluss vom 25.10.2011 (Sitzungsvorlage 08-14 / V 07528) das Budget des Personal- und Organisationsreferates um 6260 € erhöht. Um die vorgesehenen Maßnahmen realisieren zu können, ist das Budget um 1740 € auf 8000 € jährlich zu erhöhen.

Die Kosten sollen durch eine dauerhafte Erhöhung des Ausgabenbudgets der Referate finanziert werden.

Die Aufteilung nach Referaten ergibt sich dabei wie folgt:

Dauerhafte Budgeterhöhung in €

Referat	Zahlungswirksame Sachausgaben	Zahlungswirksame Personalausgaben	Summe
DIR	8.100	388.310	396.410
KVR	37.720	717.108	754.828
SOZ	41.565	783.060	824.625
POR	1.740		1.740
KOM (ab 2016)	443.007		443.007

6. Vergabeverfahren neue Räumlichkeiten des ZTS

Da es sich bei dem auf S. 8 dargestellten Sachverhalt hinsichtlich der neuen Räumlichkeiten des ZTS auch um die Vergabe einer Beratungsleistung an eine Fachfirma handelt, ist gemäß der Geschäftsordnung des Stadtrats der Landeshauptstadt München ab einer Wertgrenze von 50.000 € eine Vergabeermächtigung durch den Stadtrat erforderlich.

Aufgrund der Beschlüsse des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 16.01.2013 und der Vollversammlung vom 23.01.2013 über die Zuständigkeit von Ausschüssen bei Vergabeverfahren ist die Vorlage wegen der dezentralen Ressourcenverantwortung und der Sachbezogenheit im zuständigen Fachausschuss vor Durchführung der Ausschreibung zu behandeln.

In der Beschlussvorlage werden auch Angaben über Kosten, den geschätzten Auftragswert und die Kalkulationsgrundlagen gemacht. Diese Angaben könnten die Bewerber bei der Kalkulation beeinflussen und den Wettbewerb einschränken. Der Tagesordnungspunkt ist daher in einen öffentlichen und nichtöffentlichen Teil aufzuteilen.

Bei der zu vergebenden Leistung handelt es sich um eine Vergabe, die unter die Verfügung des OB vom 22.08.2008 fällt und somit nur im Einvernehmen mit der Vergabestelle 1 erfolgen kann. Das Direktorium-HA II, Vergabestelle 1 wird mit der Durchführung des Vergabeverfahrens beauftragt. Die Erstellung der Vergabeunterlagen erfolgt in enger Zusammenarbeit zwischen D-II-ZTS, Kommunalreferat und der Vergabestelle 1.

Der geschätzte Auftragswert liegt unterhalb des Schwellenwertes von 200.000 € (ohne MwSt.). Daher ist ein nationales Verfahren durchzuführen. Es wird eine Öffentliche Ausschreibung gemäß § 3 Abs. 2 VOL/A durchgeführt.

Die Bekanntmachung der Ausschreibung erfolgt überregional auf www.bund.de, www.baysol.de und www.muenchen.de/vgst1. Zudem werden die kompletten Vergabeunterlagen auf www.muenchen.de/vgst1 eingestellt. Jedes interessierte Unternehmen kann die Vergabeunterlagen herunterladen oder schriftlich bei der Vergabestelle 1 anfordern und ein Angebot abgeben. Die Bieter erhalten eine Frist von 4 Wochen, um ein Angebot abgeben zu können.

Die Bieter müssen ihre Eignung anhand von Unterlagen zur Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nachweisen. Dazu müssen Sie folgende Nachweise einreichen z. B.

- Eigenerklärung zur Eignung, Umsätze/Personalzahlen und Referenzen
- Darstellung der Qualifikation und Erfahrung der Mitarbeiter

Zur inhaltlichen Wertung der Angebote müssen die Bieter mit dem Angebot ein Konzept über die Vorgehensweise und einen Zeitplan einreichen.

Die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit der Angebote erfolgt nach einem Punktesystem. Dabei werden folgende Wertungskriterien zugrunde gelegt:

- Preis: 30 %
- Zielführung der dargestellten Methodik: 30 %
- Ressourcenbindung seitens der LHM: 30 %
- Zweckmäßigkeit des Zeitplans: 10 %

Die einzelnen Kriterien werden dabei mittels einer Nutzwertanalyse zueinander ins Verhältnis gesetzt. Die preisliche und formelle Wertung der Angebote erfolgt durch die Vergabestelle 1. Die inhaltliche Wertung wird durch das Referat vorgenommen.

Die Auftragsvergabe an das wirtschaftlichste Angebot ist für 2015 geplant.

Eine erneute Befassung des Stadtrats ist erforderlich, falls das wirtschaftlichste Angebot den geschätzten Auftragswert um mehr als 25 % übersteigen sollte.

Beteiligung

Diese Beschlussvorlage ist abgestimmt mit:

- dem Gesamtpersonalrat
- dem Kommunalreferat
- dem Kreisverwaltungsreferat
- dem Personal- und Organisationsreferat
- dem Referat für Bildung und Sport
- dem Sozialreferat
- der Stadtkämmerei
- dem Direktorium-HA II, Vergabestelle 1
- dem Eigenbetrieb it@M

Stellungnahmen des Kommunalreferates, des Kreisverwaltungsreferates, des Personal- und Organisationsreferates, des Sozialreferates und der Stadtkämmerei sind als Anlagen beigefügt.

Die Ziff. 8 des Antragsteils wurde entsprechend der Anmerkung des Kommunalreferates ergänzt. In Bezug auf den Hinweis zu den Stellplätzen wurde keine Änderung vorgenommen, da in der Berechnung bereits die doppelte Anzahl für barrierefreie Stellplätze berücksichtigt ist.

Die Anmerkungen des Kreisverwaltungsreferates beziehen sich auf die in diese Beschlussvorlage eingearbeitete Stellungnahme des Sozialreferates unter Ziff. 3. An dieser Stellungnahme wurde nach Rücksprache mit dem Sozialreferat keine Änderung vorgenommen.

Die Anmerkung des Sozialreferates zu Ziff. 4.2.2 wurde eingearbeitet.

Die Anmerkungen der Stadtkämmerei wurden eingearbeitet. Unter Ziff. 4.3 wurde der Nutzen dargestellt. Die Kostendarstellung wurde unter den entsprechenden Ziff. angepasst.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Der Verwaltungsbeirätin / dem Verwaltungsbeirat des Direktoriums -Telefonservice, wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Erfahrungsbericht über die Entwicklungen beim ZTS wird Kenntnis genommen. Mit den Vorschlägen zum weiteren Vorgehen besteht Einverständnis.
2. a) Das Direktorium wird beauftragt, die Einrichtung von einer Stelle für die 3. Teamleitung (1,0 VZÄ) sowie von einer Stelle für die Bearbeitung von Querschnittsangelegenheiten (1,0 VZÄ) sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Direktorium wird beauftragt, die für das Jahr 2014 erforderlichen Haushaltsmittel entsprechend der Besetzung der Stellen einmalig auf dem Büroweg bzw. in Höhe von bis zu 122.510 € entsprechend der tatsächlichen Stellenbesetzung bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich 1129*, Unterabschnitt 0200 erforderlichen Haushaltsmittel dauerhaft anzumelden. Im Ergebnishaushalt besteht bei der Besetzung mit Beamtinnen bzw. Beamten durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalaufwand in Höhe von 45.045 €.

Das Budget für das Direktorium bei der Kostenstelle 11291600 (Finanzposition 0200.650.0000.0) wird dauerhaft um jährlich 1.600 € aufgestockt. Zur Finanzierung der Ersteinrichtung der beiden Arbeitsplätze und der gem. Preisbildungsmodell von it@M letztmalig in 2014 anfallenden IT-Kosten-Pauschale werden einmalig 12.920 € bereit gestellt.

Das Direktorium wird beauftragt, die zusätzlichen Mittel für das Haushaltsjahr 2014 im Wege der Büroverfügung zu beantragen und die Anmeldung für die Haushaltsjahre ab 2015 im Rahmen der Haushaltsplanung vorzunehmen.

b) Das Direktorium wird beauftragt, die Entfristung der fünf im Team Backoffice befristet vorgetragenen Stellen zu veranlassen. Das Direktorium wird beauftragt im Benehmen mit der Stadtkämmerei, die für diese Stellen befristet bereitgestellten Mittel dauerhaft in Höhe von bis zu 257.650 € beim Kostenstellenbereich 1129* Unterabschnitt 0200 bereitzustellen.

c) Das Direktorium wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 56.900 € für die Teamleitung des Backoffice entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stelle bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich 1129*, Unterabschnitt 0200 sowie im Gegenzug die Reduzierung der Ansätze der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich 1129*, Unterabschnitt 0200 in Höhe von bis zu 48.750 € für eine Stelle der Entgeltgruppe 6 anzumelden. Im Ergebnishaushalt besteht bei der Besetzung mit Beamtinnen bzw. Beamten durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalaufwand in Höhe von 28.450 €.

d) Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung von 1,65 VZÄ und 0,35 VZÄ für Leitungsaufgaben und die Stellenbesetzung sowie die Entfristung der derzeit 12 befristeten Stellen bei den Servicetelefonen beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Mittel in Höhe von bis zu 717.108 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich KV 15, Unterabschnitt 0500 und 1100 anzumelden. Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalaufwand in Höhe von 358.554 €.

e) Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, im nachgewiesenen Bedarfsfall beim Personal- und Organisationsreferat die Einrichtung von vorübergehenden Aushilfsstellen zur Kompensation von unvorhersehbaren Personalausfällen sowie die Stellenbesetzung zu veranlassen, wenn dies zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit unter gleichzeitiger Aufrechterhaltung des Parteiverkehrs notwendig ist. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt beim Personal- und Organisationsreferat, die hierfür einmalig erforderlichen Mittel entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim jeweiligen Kostenstellenbereich und Unterabschnitt auf dem Büroweg anzumelden.

Das Produktkostenbudget des Kreisverwaltungsreferates (Produktbereich 550) erhöht sich zahlungswirksam ab 2014 um bis zu 754.828 €.

Das Kreisverwaltungsreferat wird gebeten, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel auf dem Büroweg bzw. bei Überschreiten der Wertgrenze im Rahmen des Nachtragshaushaltsplans 2014 bzw. der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungszyklen zusätzlich anzumelden. Die Mittel werden zentral finanziert.

Im Finanzhaushalt, Investitionstätigkeit 2014, werden für die Maßnahmen Ausgabemittel einmalig in Höhe von bis zu 51.680 € bereit gestellt. Die Deckung erfolgt aus zentralen Mitteln. Die Mittel werden bei der Stadtkämmerei im Büroweg beantragt. Die Mittel sind insgesamt zahlungswirksam.

f) Das Sozialreferat wird beauftragt, die Entfristung der derzeit in den Sozialbürgerhäusern bis 30.09.2014 befristet vorgetragenen Stellen in Höhe von 6,5 VZÄ beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen und bei Gründung des neuen zentralen Servicetelefons die Einrichtung von weiteren Kapazitäten in Höhe von 7,5 VZÄ für die Telefonie und einer Stelle im Umfang von 1,0 VZÄ für die Leitung sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Das Sozialreferat wird beauftragt, die für das Jahr 2014 erforderlichen Mittel entsprechend der Besetzung der Stellen einmalig auf dem Büroweg bzw. in Höhe von bis zu maximal 783.060 € im Rahmen des Haushaltsplanaufstellungsverfahrens 2015 ff. bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich der Zentrale, 20012000, Unterabschnitt 4000 dauerhaft anzumelden. Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalaufwand in Höhe von 169.337,50 €.

Das Sozialreferat wird beauftragt, die erforderlichen zahlungswirksamen Haushaltsmittel für die zusätzlichen Büroarbeitsplatzkosten für das Jahr 2014 in Höhe von 54.910 EUR einmalig, bzw. die zahlungswirksamen Haushaltsmittel für die zusätzlichen laufenden Arbeitsplatzkosten in Höhe von 6.800 EUR im Rahmen des Haushaltsaufstellungsverfahrens 2014ff. budgeterhöhend dauerhaft anzumelden (SO200, Finanzposition 4000.650.0000.4)

Das Sozialreferat wird beauftragt, die zusätzlichen DV-Kosten für die Jahre 2014 ff. in voller Höhe (= 34.765 EUR) im Rahmen des Haushaltsaufstellungsverfahrens budgeterhöhend zusätzlich anzumelden (SO200, Finanzposition 4000.602.0000.5). Die zahlungswirksame Erhöhung dient dem Rechnungsausgleich für bezogene IT-Leistungen an [IT@M](#).

g) Das Direktorium, das Kreisverwaltungsreferat und das Sozialreferat werden beauftragt, ihren Personalbedarf jährlich zu evaluieren und anhand von aktuellem Zahlenmaterial fortzuschreiben. Sollten weitere Kapazitätsausweitungen erforderlich sein, wird der Stadtrat von den jeweiligen Referaten nach Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat erneut befasst werden.

3. In das Budget des Personal- und Organisationsreferats sind Mittel zur Durchführung der erforderlichen Schulungen einzustellen. Einmalig sind dies zahlungswirksam 15.000 € für 2014 und 17.000 € für 2015 beim Produkt 5708 "Fortbildung". Des Weiteren sind die dauerhaften Mittel für Qualifizierungsmaßnahmen ab 2014 von 6260 € auf 8000 € beim Produkt 5708 "Fortbildung" zu erhöhen.
4. Das Direktorium wird beauftragt, für die laufenden Sachkosten bei D-II-ZTS zusätzliche Mittel in Höhe von 6.500,- € beim Produkt 5129000 Zentraler Telefonservice (Finanzposition 0200.650.0000.0 Allgemeine Hauptverwaltung; Geschäftsausgaben) für 2014 durch Büroverfügung bereitstellen zu lassen und ab 2015 dauerhaft anzumelden.
5. Der Stadtrat stimmt zu, dass das Direktorium den Auftrag zur Ermittlung von Raumbedarf, -Ausstattung und zur Umzugsunterstützung in Zusammenarbeit mit dem Direkto-

rium - HA II, Vergabestelle 1 und dem Kommunalreferat an einen externen Auftragnehmer vergibt.

6. Die Vergabestelle 1 führt das Vergabeverfahren zu den in dieser Vorlage und der nichtöffentlichen Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00322 genannten Bedingungen durch und erteilt den Zuschlag auf das wirtschaftlichste Angebot.
7. Eine erneute Befassung des Stadtrats ist nur erforderlich falls das wirtschaftlichste Angebot den geschätzten Auftragswert um mehr als 25% übersteigen sollte.
8. Sollte der Flächenbedarf des Zentralen Telefonservice nur durch eine Neuanmietung gedeckt werden können, wird das Kommunalreferat beauftragt, mithilfe der Fachfirma geeignete Flächen für den zentralen Telefonservice bereitzustellen und die ab 2016 dauerhaft erforderlichen Auszahlungsmittel in Höhe von 443.007 € zum Haushaltsplan 2016 bei der Stadtkämmerei anzumelden.
9. Die Beschlussvorlage unterliegt dem vom Stadtrat beschlossenen Finanzierungsmoratorium. Hierüber entscheidet die Vollversammlung des Stadtrates in der nächsten Sitzung, in der über das Finanzierungsmoratorium entschieden wird.
10. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung über den Beratungsgegenstand obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/-in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III.
über den Stenografischen Sitzungsdienst

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z. K.

V. Wv. Direktorium GL3-dIKA

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. **An das Direktorium - GL**
An das Direktorium-HA II, Vergabestelle 1
An den Gesamtpersonalrat
An das Kommunalreferat
An das Kreisverwaltungsreferat
An das Personal- und Organisationsreferat
An das Referat für Bildung und Sport
An das Sozialreferat
An die Stadtkämmerei
An den Eigenbetrieb it@M
z. K.

Am