

Personalbedarf im Bürgerbüro

KFZ-Zulassungsstelle der Stadt völlig überlastet

Antrag Nr. 14-20 / A 00603 der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte Transparenz
Bürgerbeteiligung

Sitzungsvorlagen Nr. 14-20/V 03449

Anlage:

Antrag der Stadtratsfraktion Freiheitsrechte Transparenz Bürgerbeteiligung,
Nr. 14-20 / A 00603 vom 19.01.2015

Beschluss des Kreisverwaltungs Ausschusses vom 30.06.2015 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten	2
1 Personalbedarf zur Abwicklung des Kundenaufkommens.....	3
2 Bisher noch nicht berücksichtigte Aufwände.....	5
2.1 Fachaufgaben mit IT-Bezug.....	6
2.2 Erhöhter Führungsanteil in Leitungspositionen.....	8
3 Einarbeitungsstellen.....	9
4 Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten.....	11
5 Einführung des Bundesmeldegesetzes.....	11
6 Organisatorische Auswirkungen.....	14
7 Übersicht Personalbedarf.....	16
8 Weitere besonders belastete Bereiche des Kreisverwaltungsreferats.....	17
9 Weitere Maßnahmen.....	17
10 Ausblick, weiteres Vorgehen.....	19
11 Produktbezug, Finanzierung, Ziele.....	20
II. Antrag des Referenten	24
III. Beschluss	26

I. Vortrag des Referenten

Das Kreisverwaltungsreferat stellte im Beschluss „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ (Sitzungsvorlage 14-20 / V 01354) vom 21.10.2014 die aktuelle Situation des Bürgerbüros und weiterer parteiverkehrintensiver Bereiche dar und kündigte an, dass über die Ergebnisse der Personalbedarfsüberprüfungen und weitere Maßnahmen erneut berichtet wird.

Gemeinsam mit dem Personal- und Organisationsreferat wurden intensiv Lösungen zur Verbesserung der Situation in den besonders belasteten Bereichen, insbesondere den Parteiverkehrsbereichen gesucht und entsprechende Ergebnisse erarbeitet.

Im diesem Beschluss wurde angekündigt, dass insbesondere der Personalbedarf im Bürgerbüro überprüft wird. Die Überprüfung sollte sich dabei mit folgenden Ansätzen auseinandersetzen:

- Aufwände, die in der bisherigen Stellenausstattung nicht berücksichtigt sind (zum Beispiel für fachliche Tests im Rahmen der Umsetzung von IT-Vorhaben)
- Analyse vorhandener Daten, Indikatoren und Erkenntnisse zur Plausibilisierung des Stellenbedarfes
- Umgang mit starken saisonalen Schwankungen und Spitzenzeiten in Frühlings- und Sommermonaten
- Einbeziehung von Bevölkerungsprognosen über aktuelle Fallzahlen hinaus
- Einbeziehung eines Servicefaktors „zumutbare Wartezeit 60 Minuten“
- Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten, die nicht dem Standardwert entsprechen
- Bedarf überplanmäßiger Einarbeitungsstellen zur Sicherstellung eines sofortigen qualifizierten Personaleinsatzes bei Ausfällen und Fluktuation.

Das oberste Ziel, welches das KVR bei der Überprüfung des Personalbedarfs verfolgt, ist, dass die Warte- und Bearbeitungszeiten wieder ein zumutbares Maß erreichen. Dafür müssen die Vorsprachen innerhalb der Öffnungszeiten mit einem Nachlauf von in der Regel einer halben, maximal einer Stunde bearbeitet und ausreichende Kapazitäten für schriftliche beziehungsweise digitale sowie sonstige Fachaufgaben vorhanden sein. Die sogenannte Nachlaufzeit entsteht, wenn Kundinnen und Kunden, die innerhalb der Öffnungszeiten eine Wartenummer erhalten haben, nach der regulären Öffnungszeit bedient werden. Von einer Nachlaufzeit spricht man beispielsweise, wenn die Öffnungszeit um 12:00 Uhr endet, ein Kunde, der um 12:00 Uhr noch eine Wartenummer bekommen hat, jedoch erst um 14:00 Uhr bedient werden kann.

Zwischenzeitlich erhielt das Kreisverwaltungsreferat auch Kenntnis über die Ergebnisse der im September und Oktober 2014 durchgeführten Bürgerbefragung des Oberbürgermeisters. Besonders zu erwähnen ist dabei, dass das Bürgerbüro eine der städtischen Dienststellen war, die die Postkarten für die Rückmeldung an die Bürgerinnen und Bürger ausgegeben hat.

Im Rahmen der gesamtstädtisch 4.663 gemeldeten Themenfelder entfallen 1.342 auf das Kreisverwaltungsreferat, was einem Anteil von 29 % entspricht. Im Bereich der direkten Referatszuordnung ist das Kreisverwaltungsreferat damit absoluter Spitzenreiter, da die nächsten Referatszuordnungen bei 20 Prozentpunkten niedriger beginnen. Die hauptgenannten Themenfelder für das Kreisverwaltungsreferat decken sich dabei mit den eben genannten Zielsetzungen. Das Thema Wartezeit/Öffnungszeit/Terminvereinbarung wurde mit 33 % am häufigsten genannt. Die Thematik Personalmangel folgt an nächster Stelle mit 20 %. Im Zusammenhang mit diesen Themenfeldern wurde auch das Onlineangebot angesprochen.

Gerade die deckungsgleichen Wünsche beziehungsweise Ziele der Bürgerinnen und Bürger und des Kreisverwaltungsreferates machen deutlich, wie wichtig es ist, dass den im Zusammenhang mit den genannten Ansätzen festgestellten Personalbedarfen entsprechend Rechnung getragen wird.

Die Verbesserung der Situation in weiteren besonders belasteten Bereichen, insbesondere den parteiverkehrsintensiven Bereichen, ist ebenfalls auch weiterhin Ziel des Kreisverwaltungsreferates. Daher soll die Überprüfung des Personalbedarfs nach den neuen Ansätzen anschließend Zug um Zug auch dort erfolgen; hierbei wird eine Umsetzung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde forciert. Weitere Bereiche im Kreisverwaltungsreferat mit langen Warte- und Bearbeitungszeiten sowie hohen Rückständen sind zum Beispiel die Ausländerbehörde und die Bereiche Staatsangehörigkeit/Einbürgerung beziehungsweise Verkehrsanordnungen.

1 Personalbedarf zur Abwicklung des Kundenaufkommens

Als wichtigster Ansatz wurde zunächst die vorhandene Kapazität zur Abwicklung des innerhalb der Öffnungszeiten vorsprechenden Publikums untersucht und mit den vorhandenen Daten, Indikatoren und Erkenntnissen ein aktueller Bedarf ermittelt.

Als Basis für diese Ansätze wurden die Besucherzahlen dreier repräsentativer Wochen aus dem Oktober 2014 zu Grunde gelegt und nun mit aktuellen Zahlen aus den Monaten Februar / März 2015 fortgeschrieben.

Die klassische Vorgehensweise bei einer Personalbedarfsermittlung deckt in einem parteiverkehrsintensiven Bereich wie dem Bürgerbüro nicht vollumfänglich alle damit einhergehenden Problemstellungen ab. Es reicht nicht, die täglich anfallende Zahl der Kunden mit einer durchschnittlichen Bedienzeit zu multiplizieren und danach den Bedarf anhand der Öffnungszeiten des Bürgerbüros zu ermitteln. Aufgrund der Tatsache, dass es sich beim Parteiverkehr im Bürgerbüro um Tätigkeiten handelt, die sofort erledigt und nicht zum Zwecke einer späteren Bearbeitung „gespeichert“ werden können und weil das tägliche Kundenaufkommen saisonalen beziehungsweise Zufallsschwankungen unterliegt, würde bei dieser Herangehensweise das Arbeitsmengenproblem unweigerlich zum Warteschlangenproblem werden.

Hier bietet sich eine Berechnungsmethode an, bei der in 70 % bis 80 % der Fälle Wartezeiten zwar nicht vermieden, aber lediglich in einem zumutbarem Umfang entstehen. Als zumutbare Wartezeit wird dabei der im Ergänzungsantrag zur Sitzungsvorlage 14-20 / V 02436 „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates“ genannte Wert von 30 Minuten zu Grunde gelegt.

Bei dieser Methode wird der Faktor „Menge“, beim Bürgerbüro das täglich anfallende Kundenaufkommen, rechnerisch auf einen maximalen Durchschnitt erhöht: auf Basis der innerhalb eines repräsentativen dreiwöchigen Zeitraums erhobenen IST-Daten wird zuerst die durchschnittliche Kundenzahl ermittelt. Danach wird die in diesem Zeitraum tatsächlich angefallene höchste Kundenzahl ermittelt. Der arithmetische Mittelwert zuzüglich der Hälfte der Differenz zwischen dem arithmetischen Mittelwert und dem Maximalwert ergibt ein fiktives (erhöhtes) Kundenaufkommen, mit dem dann unter Anwendung klassischer Personalbedarfsermittlungsmethoden errechnet werden kann, wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einsatz sein müssten, um in den Parteiverkehrszeiten dieses Kundenaufkommen zu bewältigen.

Mit der beschriebenen Methodik wird ebenfalls davon ausgegangen, dass saisonale Schwankungen und Spitzenzeiten entsprechend abgefangen werden können. Für das Bürgerbüro bedeutet dies, dass die saisonalen Spitzen in den Frühlings- und Sommermonaten entsprechend Einfluss finden.

Unter Anwendung dieses neuen Ansatzes ergibt sich daher bei einer IST-Ausstattung von 173,18 VZÄ zur Abwicklung des Kundenverkehrs aktuell insgesamt ein Personalmehrbedarf in Höhe von 15,6 VZÄ. Im Bedarf inbegriffen sind die erforderlichen Kapazitäten für die Besetzung von Servicepoints. Dies betrifft die Bürgerbürostandorte, an denen räumlich die Einrichtung von Servicepoints möglich ist beziehungsweise bereits war und die Kapazitäten noch nicht anderweitig geltend gemacht werden konnten.

Bei der Analyse der Daten und Indikatoren wurde auch ein Zusammenhang zu den aktuellen Bevölkerungswachstumsraten und Bevölkerungsprognosen untersucht. Dabei stellte sich heraus, dass bei einem durchschnittlichen Bevölkerungswachstum von 1 % bis 1,5 % gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung von 10 % in den Vorsprachezahlen zu verzeichnen ist. Es ist daher aufgrund der nach wie vor steigenden Bevölkerungsprognose davon auszugehen, dass auch im Bürgerbüro die Vorsprachezahlen steigen werden. Eine Steigerung von 5.000 Vorsprachen pro Jahr bedeutet daher einen Bedarf von 1 VZÄ für das Bürgerbüro in der Sachbearbeitung. Dieser Schlüssel soll für künftige Entwicklungen entsprechend angewandt werden.

Da die zu Grunde gelegten Ansätze für das Bürgerbüro ein Novum bedeuten und in einigen wenigen Parametern, wie der Wartezeit, Annahmen getroffen wurden, wird das Kreisverwaltungsreferat zusammen mit dem Personal- und Organisationsreferat nach ausreichender Erfahrung diese Methode evaluieren.

Für das Bürgerbüro ergibt sich damit zur Abwicklung des Kundenaufkommens folgender Personalmehrbedarf:

Bürgerbüroteilbereich	VZÄ	Einstufung ¹	
II/2 Bürgerbüro	15.6	15,6 x	A8/E8

Der Personalbedarf wird hier als Gesamtzahl ausgewiesen. Die Verteilung erfolgt bedarfsgerecht auf die einzelnen Bürgerbürostandorte.

2 Bisher noch nicht berücksichtigte Aufwände

In der Abteilung Bürgerbüro wurden regelmäßig bei neuen gesetzlichen Anforderungen die entsprechenden Teilbereiche analytisch bemessen und entsprechende Personalbedarfe reklamiert. Dennoch konnten im Rahmen dieser Bemessungen noch nicht alle Aufwände entsprechend dargestellt werden. Hierbei spielen insbesondere Themen eine Rolle, die aufgrund der ihnen eigenen Komplexität schwer darzustellen waren oder bisher noch nicht mit qualifizierten Schätzungen oder tatsächlichen Bemessungen hinterlegt werden konnten.

¹ Die in dieser Vorlage dargestellten Stellenwerte stellen Planwerte zur Erhebung der Kosten dar. Die tatsächliche Stellenwertfeststellung erfolgt im Rahmen der Stelleneinrichtungen.

2.1 Fachaufgaben mit IT-Bezug

Wie bereits im Beschluss „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ vom 21.10.2014 dargestellt, ist die Abteilung Bürgerbüro in hohem Maße auf eine stabile IT-Umgebung angewiesen. Dabei zeigten die Erfahrungen der letzten Jahre, dass Mitarbeiterressourcen (Anwenderinnen und Anwender) mittlerweile regelmäßig in hohem Maße durch mit IT verbundene beziehungsweise durch IT ausgelöste Aufgaben in Anspruch genommen werden müssen.

Das Bürgerbüro ist stark von IT abhängig. Die breite Aufgabenstellung vom klassischen Einwohnermeldewesen bis hin zu Fahrzeugzulassungsangelegenheiten verlangt mehrere IT-Fachverfahren.

Bereits das Prozessmodell IT-Service 2.0 als zentrales Modell für die Planung, Umsetzung und den Betrieb von IT-Services in der IT-Organisation der Landeshauptstadt München zeigt deutlich, dass eine hohe Betroffenheit beim sogenannten Endkunden, d. h. der Fachdienststelle, vorliegt. Der Endkunde wirkt dabei von der Anforderungsqualifizierung über die Anforderungsbearbeitung, Realisierung und Test, Abnahme und schließlich bei der Einführung mit unterschiedlicher Kapazitätsbindung mit.

Die Erhebung der Erfahrungswerte aus den letzten Jahren zeigte, dass mehrere Faktoren Aufwände in der Fachdienststelle auslösen:

- **Umsetzung gesetzlicher Änderungen**
Für die ordnungsgemäße Umsetzung gesetzlicher Änderungen bedarf es in aller Regel Veränderungen in den jeweiligen IT-Fachverfahren. Hierfür wirkt die Fachdienststelle als Endkunde in allen bereits beschriebenen Stufen mit. Darüber hinaus bedarf es innerhalb der Fachdienststelle noch des entsprechenden Wissenstransfers, d. h. der Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beziehungsweise der Erstellung von Handlungsanweisungen.
Es lässt sich in diesem Bereich kein Standardwert festlegen, da die Komplexität der Anpassungen im IT-Bereich nicht mit dem Umfang der gesetzlichen Veränderung korreliert.
Die Erfahrungen der letzten 5 Jahre im Bürgerbüro zeigen, dass im Schnitt 5 gesetzliche Veränderungen pro Jahr umzusetzen sind.
- **Qualitätssicherung**
Die in den Fachdienststellen zu registrierenden Daten müssen regelmäßig auf ihre Richtigkeit überprüft werden. Für das Bürgerbüro bedeutet dies einen Qualitätsabgleich des Melderegisters mit IT@M, dem Statistischen Amt und einigen weiteren Stellen. Hieran knüpfen sich bei festgestellten Mängeln oftmals

aufwändige Fehlerbereinigungen beziehungsweise die Maßnahmenergreifung zur künftigen Vermeidung von Fehlern an. Diese Thematik wird via Ticketsystem bei IT@M beauftragt. Die Auswertung der Ticketzahlen ergab eine Abarbeitung von 42 Tickets im Jahr 2014 und 58 laufende Tickets.

- **Programm Updates**
Die im KVR betriebenen Fachprogramme unterliegen auch unabhängig von gesetzlichen Veränderungen ständigen Änderungen in Form von Releasewechseln. Da auch hier die Veränderungen umgesetzt und der fehlerfreie Betrieb getestet werden müssen, ist die Mitwirkung der Fachdienststelle zwingend erforderlich.
Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass solche Veränderungen im Meldewesen mindestens zweimal pro Jahr erfolgen.
- **Spezielle technische Ausstattung der Fachdienststelle**
Ein weiterer Punkt sind die dienststellenspezifischen technischen Ausstattungen. Wie bereits im Beschluss „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ dargestellt, ist die IT-Ausstattung im Bürgerbüro sehr umfangreich und speziell. Neben der klassischen Ausstattung mit PC und Drucker werden Scanner, Fingerabdruckscanner, Änderungsterminals zur Bearbeitung der neuen Personalausweise betrieben. Durch die in der Regel unmittelbare Bedienung dieser Arbeitsplatzausstattung aus dem Fachverfahren sind die entsprechenden Schnittstellen ebenfalls regelmäßig zu überprüfen.

Da die bisherigen Personalbedarfsbemessungen anlassbezogen für spezielle Themenbereiche durchgeführt wurden, war eine Abbildung der Fachaufgaben mit IT-Bezug allenfalls dafür möglich. Der kontinuierliche Aufwand, der sich aus den aufgeführten Tätigkeiten ergibt, konnte dabei keine Berücksichtigung finden.

Erfahrungswerte beziehungsweise Schätzwerte anhand der tatsächlichen Aufzeichnungen zum Personaleinsatz zeigen deutlich, dass im Bürgerbüro kontinuierlich 4 VZÄ für Aufwände im Zusammenhang mit IT gebunden sind.

Für Fachaufgaben mit IT-Bezug ergibt sich damit folgender Personalbedarf:

Bürgerbüroteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 1)	
II/2 Stabsstelle	4	4	A11/E10

2.2 Erhöhter Führungsanteil in Leitungspositionen

Die Mitarbeiterbefragung Great Place to Work hat deutlich gezeigt, dass die Führungskräfte nicht ausreichend Zeit zum Führen haben.

Bisher wurden die Sachgebietsleitungen sowie Teamleitungen des Bürgerbüros zum Teil ebenfalls für Sachbearbeitungskapazitäten eingerechnet. Dieser Umstand ergibt sich aus einem Führungsanteil zwischen 45 % – 60 %, der 2006 für Sachgebietsleitungen im Bürgerbüro angesetzt wurde.

Seit 2006 hat sich der Umfang der Führung beziehungsweise der damit verbundene Zeitbedarf jedoch deutlich erhöht. Insbesondere im Bereich der Personalentwicklung wurden innerhalb der Landeshauptstadt München verpflichtend für alle Führungskräfte diverse neue Instrumente eingeführt, sowie bisherige Instrumente weiterentwickelt, die kontinuierlich in regelmäßigen Zyklen durchgeführt werden müssen; hier sind beispielsweise der Führungsdialo, die Mitarbeitergespräche sowie die LoB-Vergabe zu nennen. Auch der Bereich Fürsorge für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wird zwischenzeitlich mit mehr Aufwand betrieben, hierunter fallen beispielsweise das BEM-Gespräch oder die Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen.

In der Praxis bedeutet dies für die Führungskräfte im Bürgerbüro einen schwierigen Spagat zwischen all den Aufgaben. Diesem Umstand soll nun insofern Rechnung getragen werden, als dass allen Sachgebiets- und Teamleitungen im Bereich der Sachbearbeitung in der Ruppertstraße und den Außenstellen die volle Kapazität für die Führung eingeräumt wird.

Dennoch kann alleine mit der Erhöhung des Führungsanteils auf 100 % dem erforderlichen Umfang in Teilbereichen des Bürgerbüros nicht vollumfänglich Rechnung getragen werden. Aktuelle Erhebungen im Zusammenhang mit erforderlicher Zeit zum Führen beziehungsweise damit verbundener Mitarbeiterzahl zeigen, dass die Sachgebietsleitungen in der Sachbearbeitung im Bürgerbüro eine Führungsspanne von bis zu 9 Mitarbeiter/innen haben sollten, um allen damit verbundenen Aufgaben gerecht werden zu können.

Aufgrund tatsächlicher Gegebenheiten im Bürgerbüro, wie beispielsweise räumliche Beschränkungen, sind die Führungsspannen derzeit zum Teil deutlich höher (bis zum zweifachen Wert).

In der Folge müssen die wegfallenden Sachbearbeitungskapazitäten in Höhe von 7 VZÄ im Bereich der Führungskräfte kompensiert werden.

Im Gegenzug werden die Kapazitäten der stellvertretenden Sachgebietsleitungen und stellvertretenden Teamleitungen auf die für Abwesenheitsstellvertretungen maximal üblichen 15 % gesenkt. Diese Absenkung des Anteils führt zu einer Verringerung des Bedarfs um 2,3 VZÄ.

Durch den erhöhten Aufwand im Bereich Führung ergibt sich damit folgender Personalbedarf in der Sachbearbeitung:

Bürgerbüroteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 1)	
II/22 Bürgerbüro-Ruppertstraße	4.1	4,1 x	A8/E8
II/23 Bürgerbüro-Außenstellen	0.6	0,6 x	A8/E8

3 Einarbeitungsstellen

In Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat wurde die Fluktuationsrate im Bürgerbüro analysiert. Die stadtweite Fluktuationsrate für Beschäftigte des Verwaltungsdienstes in der Qualifikationsebene 2, die weit überwiegend in der Sachbearbeitungsebene des Bürgerbüro eingesetzt ist, liegt bei 6,9 % (vergleiche Beschluss „Mittelfristige Personalplanung und stadtinterner Arbeitsmarkt“ vom 02.07.2014).

Für die Fluktuationsrate im Bürgerbüro wurde das Jahr 2014 als Ausgangsbasis zu Grunde gelegt. Es ergab sich in diesem Zeitraum eine Fluktuationsrate von 13,6 %. Die fachspezifische Einarbeitung im Bürgerbüro, die im Schnitt ca. 4 Monate dauert, bedeutet insofern einen hohen Aufwand an der Dienststelle und eine entsprechend hohe Zahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in dieser Phase nicht vollumfänglich für die Aufgabenerledigung zur Verfügung stehen.

Wie bereits in der Vergangenheit mehrfach dargestellt, ist es vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der Konkurrenz mit anderen öffentlichen Arbeitgebern und der freien Wirtschaft immer schwieriger, qualifiziertes Personal für die rechtlich geprägten Stellen im Kreisverwaltungsreferat beziehungsweise im Bürgerbüro zu gewinnen.

Seit Oktober 2014 wird daher insbesondere für die Personalgewinnung im Bürgerbüro eine externe Dauerausschreibung mit Öffnung für Bankkaufleute, Rechtsanwaltsfachangestellte, Steuer- und Notarfachangestellte betrieben. Die über diese Ausschreibung zur Einstellung vorgeschlagenen Bewerberinnen und Bewerber verpflichten sich, den Angestelltenlehrgang I zu absolvieren. Allerdings ist auch zu bedenken, dass die erforderliche Entsendung dieser Dienstkräfte zum

Angestelltenlehrgang I zunächst mit den entsprechenden Abwesenheiten in der Dienststelle verbunden ist.

Zur Aufrechterhaltung eines guten Kundenservices ist es unbedingt erforderlich, einen nahezu übergangslosen Nachersatz auf frei werdenden Stellen zu ermöglichen beziehungsweise Ausfälle schneller und effizienter zu kompensieren. Hierfür soll ein Einarbeitungspool eingerichtet werden, da mit den aktuellen Möglichkeiten der Personalgewinnung Bewerberinnen und Bewerber ohne Verwaltungsqualifikation eingestellt werden, die durch diesen Umstand eine deutlich längere Einarbeitungsphase als die beschriebenen 4 Monate benötigen.

Da die Teilnahme am Angestelltenlehrgang I berufsbegleitend mit dem Einsatz im Bürgerbüro erfolgt, ist insbesondere in der Anfangszeit die Einarbeitung an der Dienststelle ressourcenintensiver als die Einarbeitung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Verwaltungsausbildung.

Das Bürgerbüro liegt mit seiner Fluktuationsrate über dem für Einarbeitungsstellen erforderlichen Schwellenwert von 12 %. Auch die weiteren Voraussetzungen zur Einrichtung Einarbeitungsstellen sind im Bürgerbüro erfüllt; diese sind eine schwierige Personalgewinnung und eine Zustimmung zur Öffnung des Bewerberkreises.

Die Poolgröße hängt von den vorhandenen VZÄ in der Sachbearbeitung im Bürgerbüro ab. Die aktuell 148,33 VZÄ ergeben dabei einen Einarbeitungspool in Höhe von 7 VZÄ. Nach Zuschaltung der im Rahmen dieser Beschlussvorlage dargestellten Personalbedarfe ergibt sich sogar ein Bedarf in Höhe von 10 VZÄ.

Da die Einarbeitung mittels der neuen Personalgewinnungswege auch entsprechend ressourcenintensiver für die Dienststelle ist, wird für die Organisation, Konzeption und Durchführung der Einarbeitung ein Personalbedarf in Höhe von 1 VZÄ reklamiert.

Durch die Einrichtung eines Einarbeitungspools inklusive der Organisation, Konzeption und Durchführung der Einarbeitung ergibt sich daher folgender Personalmehrbedarf:

Bürgerbüroteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 1)	
II/2 Bürgerbüro	1	1 x	A10/E9
	10	10 x	A8/E8

4 Berücksichtigung spezifischer Krankheitszeiten

Das Kreisverwaltungsreferat hat seit einigen Jahren eine über dem stadtweiten Durchschnitt liegende Krankheitsquote. Die PeCon Standardberichte der letzten Jahre zeigen dabei sogar, dass die referatsweite krankheitsbedingte Fehlzeitenquote in den Jahren seit 2009 um 3 Tage angestiegen ist. Der aktuelle PeCon Standardbericht 2013 stellt dar, dass der gesamtstädtische Durchschnitt bei 17,2 Arbeitstagen liegt; der Wert des Kreisverwaltungsreferat liegt hingegen bei 20,4 Arbeitstagen.

Im Beschluss „Bürgerbüros völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ vom 20.10.2014 wurde bereits angenommen, dass die Zahl der durchschnittlichen Erkrankungstage in den Bereichen mit intensivem Parteiverkehr sogar noch höher liegt.

Leider kann für die Auswertung nach wie vor auf kein vollautomatisiertes Verfahren zurückgegriffen werden. Mit der vorhandenen Auswertungsmöglichkeit ergibt sich für den Bereich des Bürgerbüros für das Jahr 2014 ein Wert von 25,34 krankheitsbedingten Fehltagen.

Um diesem besonderen Umstand zu berücksichtigen, wird der erhöhten Quote im Bürgerbüro mit einem Aufschlag des prozentualen Differenzwertes in Höhe von 4 % Rechnung getragen.

Dieser Aufschlag bedeutet einen Personalmehrbedarf in Höhe von 10 VZÄ, der sich über alle Bereiche des Bürgerbüros verteilt. Dieser Bedarf betrifft unterschiedliche Besoldungs- und Entgeltgruppen und führt zu einem Finanzbedarf von bis zu 561.395,80 €. Der Personalbedarf wird hier als Gesamtzahl ausgewiesen. Die Verteilung erfolgt bedarfsgerecht auf die einzelnen Bürgerbürostandorte.

5 Einführung des Bundesmeldegesetzes

Zum 01.11.2015 wird das neue Bundesmeldegesetz (BMG) in Kraft treten. Die bisher bereits bekannten Rechtsänderungen und damit einhergehenden Regelungen im Vollzug bei den Meldebehörden führen zu einem höheren Verwaltungsaufwand.

Der erwartete Mehraufwand ergibt sich insbesondere aus folgenden Regelungen:

- Mitwirkung des Wohnungsgebers,
- Folgearbeiten bei der Erteilung von einfachen Melderegisterauskünften,
- Melderegisterauskünfte bei Datensätzen mit Auskunftssperren,
- Melderegisterauskünfte bei bedingtem Sperrvermerk.

Anhand der bisher bekannten Veränderungen hat die Landeshauptstadt Düsseldorf eine entsprechende Geschäftsprozessanalyse erstellt. Für den Bereich der Meldebehörde Düsseldorf ergibt sich dementsprechend ein Mehrbedarf in Höhe von 6,2 VZÄ in der Qualifikationsebene 2. Dieser begründet sich wie folgt:

Mitwirkung des Wohnungsgebers

Diese Neuerung trifft bei An-, Um- und Abmeldung (ins Ausland) einer Bürgerin beziehungsweise eines Bürgers zu. Im Bereich der Anmeldung ergibt sich durch die Steigerung der mittleren Bearbeitungszeit um 4 Minuten bei einer Fallzahl von 48.073 Vorgängen pro Jahr ein Mehrbedarf von 2,14 VZÄ. Bei der Ummeldung ergibt sich durch eine Steigerung von 4 Minuten bei einer Fallzahl von 45.494 Vorgängen pro Jahr ein Mehrbedarf in Höhe von 2,02 VZÄ. Für die Abmeldung ergibt sich durch eine Steigerung von 3 Minuten bei einer Fallzahl von 3.605 Vorgängen pro Jahr ein Mehrbedarf von 0,12 VZÄ. In Summe ergibt sich damit ein Mehrbedarf von 4,28 VZÄ.

Die zusätzlichen Aufwände entstehen durch die zusätzliche Erfassung der Daten des Eigentümers der Wohnung / des Wohnungsgebers (Name und Anschrift), die verlängerte Kundenvorsprache (durch die erforderliche Vorlage der Wohnungsgeberbestätigung sind zusätzliche Erklärungen durch die Sachbearbeiterin beziehungsweise den Sachbearbeiter erforderlich, ggf. auch Diskussionen mit den Bürgerinnen und Bürgern) sowie die selbst bei Nichtvorlage der Wohnungsgeberbestätigung vorzunehmende Anmeldung inklusive Einrichtung und Pflege einer Wiedervorlage (gegebenenfalls Prüfung eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens gegen den Wohnungsgeber).

Folgearbeiten bei der Erteilung von einfachen Melderegisterauskünften

Jede Melderegisterauskunft muss künftig bis zu einem Jahr aufbewahrt werden und anschließend vernichtet werden, d. h. jede Auskunft muss künftig gescannt und sicher gespeichert oder in Papierform vorgehalten werden. Die Analyse der Landeshauptstadt Düsseldorf hat ergeben, dass dies einen zusätzlichen Bearbeitungsaufwand von einer Minute pro Vorgang mit sich bringt. Bei einer jährlichen Fallzahl von 100.000 ergibt sich daher ein Mehrbedarf in Höhe von 1,11 VZÄ.

Melderegisterauskünfte bei Datensätzen mit Auskunftssperren

Die Bearbeitung von Melderegisteranfragen bei Vorliegen einer Auskunftssperre werden mit dem Inkrafttreten des BMG in deutlich veränderten Prozessen ablaufen.

Bisher wurde bei Auskunftssperren lediglich mit Standardantworten in folgenden drei Fällen geantwortet:

- Privatanfrage; die betroffene Person wohnt noch in der Gemeinde
- Privatanfrage; die betroffene Person ist verzogen
- Behördenanfragen.

Die künftige Regelung sieht vor, dass in allen Konstellationen eine Anhörung durchzuführen, der Sachverhalt zu prüfen sowie der Vorgang zu dokumentieren ist. Im Anschluss erfolgt eine Entscheidung, ob eine Auskunft erteilt wird. Dabei werden drei neue Fallgruppen gebildet:

1. Behördenanfrage; Datensatz mit von Behörden veranlasster Auskunftssperre
2. Behördenanfrage; Datensatz mit privat veranlasster Auskunftssperre
3. Privatanfrage; Datensatz mit von privat veranlasster Auskunftssperre

Bisher lag die Bearbeitungszeit bei allen Konstellationen bei 2 Minuten, künftig verlängert sich der Vorgang um 13 Minuten in Fallgruppe 2 und um 18 Minuten in den beiden anderen Fallgruppen. Den Darstellungen der Landeshauptstadt Düsseldorf ist zu entnehmen, dass dies in Fallgruppe 1 bei einer jährlichen Fallzahl von 728 einen Mehrbedarf in Höhe von 0,15 VZÄ bedeutet, in Fallgruppe 2 bei 656 Vorgängen jährlich 0,09 VZÄ und in Fallgruppe 3 bei 437 Vorgängen jährlich 0,09 VZÄ.

Melderegisterauskünfte bei bedingtem Sperrvermerk

Der bedingte Sperrvermerk wird mit Inkrafttreten des BMG als neuer Begriff eingeführt. Zu verstehen ist darunter, dass Personen, die in einer Justizvollzugsanstalt, einer Aufnahmeeinrichtung für Asylbewerber oder sonstige ausländische Flüchtlinge, Krankenhäusern, Pflegeheimen oder sonstigen Einrichtungen, die der Betreuung pflegebedürftiger oder behinderter Menschen oder der Heimerziehung dienen, Einrichtungen zum Schutz vor häuslicher Gewalt oder Einrichtungen zur Behandlung von Suchterkrankungen wohnhaft gemeldet sind, ein bedingter Sperrvermerk eingerichtet wird. Für diese Personengruppe ergibt sich ein wesentlich gleicher Verfahrensablauf bei Beantragung einer Melderegisterauskunft wie bei Auskunftssperren.

Die Landeshauptstadt Düsseldorf geht daher davon aus, dass der Vorgang eine Bearbeitungszeit von 15 Minuten bindet. Da die Personengruppe bisher nicht erfasst wurde, wurden in Seniorenheimen gemeldete Personendaten als Grundlage angenommen und daher eine Fallzahl von 2.713 jährlich. Dies ergibt einen Mehrbedarf in Höhe von 0,45 VZÄ.

Überträgt man das Ergebnis des Personalmehrbedarfs in Höhe von 6,2 VZÄ auf die Landeshauptstadt München ergibt sich folgendes Bild:

Die Landeshauptstadt Düsseldorf hat eine aktuelle Einwohnerzahl von 597.102 (<https://www.duesseldorf.de/statistik/stadtforschung/sachthemen/bevoelkerung.shtml>), München hingegen 1.493.900. Insofern kann davon ausgegangen werden, dass die dargestellten Ergebnisse zur Darstellung des Münchner Bedarfs dem 2,5fachen Wert entsprechen müssten.

Es ergibt sich daher zur Umsetzung des Bundesmeldegesetzes ein Mehrbedarf in Höhe von 15,4 VZÄ. Dieser Bedarf betrifft ebenfalls unterschiedliche Besoldungs- und Entgeltgruppen und führt zu einem Finanzbedarf von bis zu 841.232,00 €. Der Personalbedarf wird hier als Gesamtzahl ausgewiesen. Die Verteilung erfolgt bedarfsgerecht auf die einzelnen Bürgerbürostandorte.

Da diese Daten auf der Geschäftsprozessanalyse der Landeshauptstadt Düsseldorf basieren, werden die Positionen zunächst befristet für 3 Jahre eingerichtet. In Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat wird eine Evaluation durchgeführt.

6 Organisatorische Auswirkungen

Eine Personalzuschaltung im dargestellten Umfang kann mit den aktuellen organisatorischen Rahmenbedingungen nicht realisiert werden. Es bedarf daher auch in diesen Bereichen noch einiger Anpassungen.

Führungskapazitäten

Die Kapazitäten der Führungskräfte sind bereits jetzt ausgereizt, eine Verteilung der neuen Kapazitäten auf die bisherigen 16 Sachgebiets- und Teamleitungen würde pro Führungskraft einen Zuwachs von im Schnitt 3 VZÄ bedeuten.

Wie bereits dargestellt, sollte die Führungsspanne in diesen Bereichen bis zu 9 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassen. Die Mitarbeiterzahl würde nach Zuschaltung der dargestellten Kapazitäten 206 VZÄ betragen. Damit wären bei Anwendung des beschriebenen Führungsspannenmaßstabs insgesamt 23 Sachgebiets- oder Teamleitungen erforderlich. Derzeit sind 16 entsprechende Funktionen innerhalb des Bürgerbüros eingerichtet. Es ergibt sich daher ein Bedarf an 7 zusätzlichen Sachgebiets- beziehungsweise Teamleitungen.

Die Unterabteilung „Passwesen, Auskünfte, Zentrale Dienste“ wurde in Bezug auf die Führungskapazitäten im Rahmen dieser Beschlussvorlage nicht untersucht; gleiches gilt für alle Unterabteilungsleitungen des Bürgerbüros. Bereits vorhandene Überlegungen in diesen Bereichen, wie beispielsweise herausgehobene Sachgebietsleitungen mit zusätzlichen Aufgaben zu betrauen, um die Unterabteilungsleitungen zu entlasten, werden noch analysiert. Eine Darstellung erforderlicher Maßnahmen wird gegebenenfalls im Rahmen eines GPTW-Themenfeldes des KVR „Entlastung der Führungskräfte“ erneut aufgegriffen.

Raumbedarfe

Die derzeitigen räumlichen Kapazitäten im Bürgerbüro (und seinen Außenstellen) sind begrenzt, die Zuschaltungen werden daher in verschiedenen Stufen realisiert werden müssen. Ad hoc können nur einige wenige Raumreserven genutzt werden. Wie und wo die weiteren zusätzlichen Kapazitäten situiert werden können, muss noch abschließend geprüft werden. Im Bereich der Außenstellen ist nach aktuellem Stand kaum beziehungsweise kein Platz zur Unterbringung weiterer Arbeitsplätze. Im Haupthaus sind die räumlichen Erweiterungsmöglichkeiten ebenfalls stark begrenzt, allerdings kann hier gegebenenfalls mit Verlagerung von anderen Dienststellen oder -bereichen eine Raumkapazität geschaffen werden.

Die Bürgerbüro-Außenstellen werden mit Fertigstellung der künftigen Außenstelle am Scheidplatz eine weitere Raumkapazität erhalten, allerdings ist nach aktuellem Stand mit der Fertigstellung des Dienstgebäudes nicht vor 2018 zu rechnen.

Weitere Planungen in Bezug auf die Bürgerbüro-Außenstellen hängen in hohem Maße von den Ergebnissen der Evaluation der Bürgerbüro-Standorte durch das Referat für Stadtplanung und Bauordnung ab, deren Beauftragung bereits im Nachgang zum Beschluss „Standortkonzept Bürgerbüros Einrichtung eines Bürgerbüros am Scheidplatz“ (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 12302) erfolgte. Mit den Ergebnissen ist demnächst zu rechnen. Im Anschluss daran ist noch für 2015 die Befassung des Stadtrats mit einem Standortkonzept, welches sowohl die Ergebnisse der Evaluation als auch die Anforderungen beziehungsweise Überlegungen für leistungsfähige Außenstellen berücksichtigen wird, sowie einem geeigneten Stufenkonzept geplant.

Kassenkapazitäten

Mit den Personalzuschaltungen im dargestellten Umfang ergeben sich in der Folge auch erhöhte Bedarfe an den Kassen des Bürgerbüros. Mit jeder zusätzlichen Dienstkraft in der Sachbearbeitung werden mehr Kundinnen und Kunden zur gleichen Zeit zur Abwicklung des Bezahlvorgangs an die Kassen gesandt. Gerade in der Ruppertstraße wird die bisherig einzige Kassenkraft diesem Ansturm nicht gerecht werden können. Es ergibt sich daher ein Personalbedarf in Höhe von 1 VZÄ. Mittelfristig soll im Bürgerbüro eine Bezahlung mittels eines Kassenautomates möglich sein. Im Rahmen des IT-Projektes zur Ablösung des Einwohnermeldeverfahrens wird dies aufgegriffen.

Stabsstelle

Die zusätzlichen Kapazitäten von 4 VZÄ für Fachaufgaben mit IT-Bezug (vergleiche Ziffer 2.1) werden bei der Stabsstelle des Bürgerbüros angesiedelt. Eine Angliederung in diesem Bereich ist insbesondere durch die dargestellten, zumeist rechtlich bedingten Auslöser und die damit verbundene enge Zusammenarbeit begründet.

Diese Angliederung führt zu einer Stabsstellengröße von 8 VZÄ und macht damit eine eigene Stabsstellenleitung im Gegensatz zur bisherigen Leitung durch die Abteilungsleitung notwendig.

Aus den organisatorischen Auswirkungen ergeben sich daher folgende Personalbedarfe:

Bürgerbüroteilbereich	VZÄ	Einstufung (siehe Fußnote 1)	
II/2 Stabsstelle	1	1 x	A14 (Jurist/in)
II/2 Bürgerbüro	7	7 x	A10/E9
	1	1 x	A6/E5

Der Personalbedarf für die 7 zusätzlichen Führungskapazitäten (Sachgebiets- und Teamleitungen) wird hier als Gesamtzahl ausgewiesen. Die Verteilung erfolgt bedarfsgerecht auf die einzelnen Bürgerbürostandorte.

7 Übersicht Personalbedarf

Die zuvor erläuterten Bedarfe summieren sich auf 69,7 VZÄ, die sich wie folgt verteilen:

	VZÄ
Abwicklung des Kundenaufkommens	15.6
Fachaufgaben mit IT-Bezug	4
Erhöhter Führungsanteil in Leitungspositionen	4.7
Einarbeitungsstellen	11
spezifische Krankheitszeiten	10
Einführung des Bundesmeldegesetzes	15.4
Organisatorische Auswirkungen	9
Summe	69.7

8 Weitere besonders belastete Bereiche des Kreisverwaltungsreferats

Wie bereits in der Vergangenheit dargestellt, ist die Situation auch in weiteren besonders belasteten Bereichen des Kreisverwaltungsreferates angespannt. Besonders zu erwähnen ist hierbei die Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde. Hierzu wurde am 19.01.2015 von der Fraktion Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung der Stadtratsantrag Nummer 14-20 / A 00603 „KFZ-Zulassungsstelle der Stadt völlig überlastet“ gestellt. Der Stadtratsantrag thematisiert die zunehmende Verschlechterung des Bürgerservices in der KFZ-Zulassungsstelle und bittet um Darstellung der zur Abhilfe dieser Situation geplanten Maßnahmen.

Die in dieser Beschlussvorlage dargestellte Überprüfung des Personalbedarfs in besonders belasteten Bereichen wird im Anschluss an die Beschlussfassung über die künftige Ausstattung des Bürgerbüros Zug um Zug auch bei weiteren Bereichen erfolgen. Die Übertragung der Ansätze wird dabei nicht 1:1 erfolgen können, sondern bedarf einer jeweils gesonderten Betrachtung. Eine Umsetzung im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde wird forciert.

Die Ergebnisse werden vergleichbar mit dieser Beschlussvorlage dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt.

9 Weitere Maßnahmen

Über die Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsreferat zum Thema Personalbedarf hinaus wurden auch weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Situation im Bürgerbüro umgesetzt.

Personalgewinnung

Im Beschluss „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ wurde dargestellt, dass eine Dauerausschreibung für Parteiverkehrsbereiche des Kreisverwaltungsreferates geplant ist. Diese wurde noch im Oktober 2014 veröffentlicht. Seither werden regelmäßig Vorstellungsrunden durchgeführt. Die Einstellungsverfahren der hierüber gewonnenen Personen sind zum Teil bereits abgeschlossen oder können voraussichtlich bis zum 3. Quartal 2015 abgeschlossen werden.

Diese Ausschreibung wurde für weitere Bewerberkreise geöffnet, die sich mit der Einstellung zur Ableistung des Angestelltenlehrgangs I verpflichten. Die Erfahrungen bisher sind positiv; wie die Einarbeitung der neuen Dienstkräfte verläuft, kann derzeit noch nicht abgeschätzt werden. Die ersten Einstellungen konnten erst Ende Februar 2015 erfolgen.

Personal mit beschränkter Einsatz- und Leistungsfähigkeit

Wie bereits im Beschluss von Oktober 2014 (siehe oben) dargestellt, kommt erschwerend hinzu, dass einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr vollumfänglich für das eigentliche Aufgabenprofil eingesetzt werden können. Im Bürgerbüro trifft dies auf 27 Personen zu.

Als besonders schwerwiegend gilt eine Leistungseinschränkung, wenn die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter nicht mehr im Hauptaufgabengebiet – dem Parteiverkehr – eingesetzt werden kann. Diese Einschränkung liegt derzeit bei 12 Dienstkräften vor.

Trotz intensiver Bemühungen konnte in diesen Fällen bisher keine langfristige Unterbringung auf einer anderen Stelle erreicht werden, so dass die Kapazitäten im Parteiverkehr fehlen, auch wenn sie im Rahmen der Leistungseinschränkungen andere Tätigkeiten wahrnehmen.

Um jedoch dadurch nicht die Abwicklung des Parteiverkehrs 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.

Dieses Verfahren entspricht auch der für den Bereich der Servicetelefone (vergleiche Stadtratsbeschluss „Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung – Erfahrungen, Stellen, Ausblick“, Nr. 14-20 / V 00321, vom 23.07.2014) beschlossenen anlassbezogenen Kompensationsmöglichkeit.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das Kreisverwaltungsreferat engagiert sich schon sehr lange im Themenfeld des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Zielsetzung ist die Gesunderhaltung sowie die Gesundheitsförderung des vorhandenen Personals. Dies spielt neben der Personalgewinnung eine bedeutsame Rolle.

Das Kreisverwaltungsreferat hat sich stadtweit als erstes Referat dazu entschieden, eine eigene Stelle für einen Koordinator für betriebliches Gesundheitsmanagement einzurichten. Die Stelleninhaberin kümmert sich darum, bestehende Gesundheitsangebote zu erhalten und zu fördern sowie gesundheitliche Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz zu verringern beziehungsweise zu vermeiden.

Eine Reihe von Angeboten, die den Beschäftigten des Kreisverwaltungsreferates bereits heute zur Verfügung stehen, sind auf diesen Ansatz zurückzuführen und erfreuen sich großer Beliebtheit bei den Beschäftigten. Weitere Angebote zur Verringerung der Belastungen am Arbeitsplatz und der Förderungen gesundheitlicher Rahmenbedingungen und Verhaltensweisen werden gerade entwickelt.

Onlinedienstleistungen und Kundensteuerung

Bereits im Beschluss „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferat“ vom 03.03.2015 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 02436) stellte das Kreisverwaltungsreferat dar, dass insbesondere auch Onlineangebote und die Steuerung der Kundenströme (zum Beispiel durch Terminvereinbarung, intelligente Aufrufanlagen, Bereitstellung der aktuellen Wartezeiten im Internet) entscheidende Erfolgsfaktoren in Bereichen mit hohem Parteiverkehrsaufkommen sein können. Diese in dieser Beschlussvorlage enthaltenen Maßnahmen werden sukzessive umgesetzt beziehungsweise wird die Realisierung der angedachten Maßnahmen überprüft. Ein erster Bericht über den Stand der Umsetzung wird dem Stadtrat voraussichtlich im Herbst 2015 vorgelegt.

10 Ausblick, weiteres Vorgehen

Wie bereits erläutert, ist eine sofortige Ausstattung der Bürgerbüros mit dem festgestellten notwendigen Personalressourcen nicht möglich. Gerade die räumlichen Gegebenheiten lassen derzeit nicht den erforderlichen Spielraum, das zusätzliche Personal unterzubringen. Alle momentan vorhandenen Arbeitsplatzkapazitäten werden so schnell wie möglich zugeschaltet, die weiteren Arbeitsplätze folgen dann in weiteren Stufen. Im Bereich der Bürgerbüro-Außenstellen ist insbesondere das Ergebnis der Evaluation der Standorte ein entscheidender Faktor.

Die Verbesserungen, die mit der Zuschaltung der Personalkapazitäten zu erwarten sind, werden sich daher nicht unmittelbar auswirken, sondern Zug um Zug für die Kundinnen und Kunden zu spüren sein. Die Voraussetzungen dafür sind eine erfolgreiche Personalgewinnung, die Einarbeitung der neuen Kolleginnen und Kollegen, auf die neue Situation angepasste Personaleinsatzpläne sowie die Schaffung der Raumkapazitäten.

11 Produktbezug, Finanzierung, Ziele

Zusammengefasst ergibt sich folgender Personalbedarf (siehe Fußnote 1):

Besoldungs-/ Entgeltgruppe	Bedarf VZÄ	Jahresmittel- beträge	befristet 2015 - 2018	unbefristet	Summe Personalkosten
A14/E14	1	94.410,00 €		94.410,00 €	bis zu 94.410,00 €
A11/E10	4.5	74.670,00 €		336.015,00 €	bis zu 336.015,00 €
A10/E9	8.78	65.030,00 €		570.963,40 €	bis zu 570.963,40 €
A9/E8	2,72	55.680,00 €	111.360,00 €	40.089,60 €	bis zu 151.449,60 €
A8/E8	46.62	55.680,00 €	579.072,00 €	2.016.729,60 €	bis zu 2.595.801,60 €
A7/E6	1,22	51.580,00 €	51.580,00 €	11.347,60 €	bis zu 62.927,60 €
A6/E5	4.86	49.610,00 €	99.220,00 €	141.884,60 €	bis zu 241.104,60 €
			841.232,00 €	3.211.439,80 €	bis zu 4.052.671,80 €

Die Personalkosten belaufen sich auf bis zu 4.052.671,80 €.

Die in dieser Vorlage dargestellten Stellenwerte stellen Planwerte zur Erhebung der Kosten dar. Die tatsächliche Stellenwertfeststellung erfolgt im Rahmen der Stelleneinrichtungen.

Neben den reinen Personalauszahlungen fallen für die zusätzlichen Arbeitsplätze einmalige investive Bedarfe für die Büroausstattung sowie dauerhaft beziehungsweise befristet konsumtive Arbeitsplatzkosten an.

Art	Anzahl	Einzelkosten	Gesamtkosten	Kostenart
Büroausstattung	70	2,370.00 €	165,900.00 €	Sachkosten (einmalig)
Arbeitsplatzkosten	54	800.00 €	43,200.00 €	Sachkosten (dauerhaft)
Arbeitsplatzkosten	16	800.00 €	12,800.00 €	Sachkosten (befristet)

Natürlich sind bei einer solchen Anzahl an zusätzlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch zusätzliche Sachmittelbedarfe erforderlich.

Für Fortbildungen fallen ab dem Jahr 2016 durch die für die Personalgewinnung erforderliche Öffnung des Bewerberkreises (vergleiche Ziffer 9 des Vortrags) erhöhte Kosten an. Die Lehrgangsgebühren für den AL I belaufen sich auf 3.753,00 € pro Person. Im Jahr 2016 werden voraussichtlich 42 Personen (12 bereits feststehende neue Dienstkräfte sowie 30 zu gewinnende Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter) den AL I ablegen. Damit entstehen Fortbildungskosten in Höhe von 157.626,00 €. Ab dem Jahr 2017 werden schätzungsweise 15 neue Dienstkräfte pro Jahr den AL I ablegen. Dauerhaft werden daher 56.295,00 € Fortbildungskosten pro Jahr notwendig.

Zur Personalgewinnung werden nach Beschlussfassung voraussichtlich zwei deutschlandweite externe Ausschreibungen notwendig (voraussichtlich im Herbst 2015 und im Frühjahr 2016). Eine entsprechende Ausschreibung verursacht Kosten in Höhe von 21.000,00 €, der entsprechende Finanzmittelbedarf beläuft sich daher auf 42.000,00 €. Durch die Einrichtung der zusätzlichen Arbeitsplätze werden zahlreiche Umzüge erforderlich sein. Die Umzüge verursachen im Jahr 2016 Kosten in Höhe von voraussichtlich 20.000,00 €.

Durch die Personalzuschaltung in dieser Größenordnung werden Anpassungen in der Raumsituation erforderlich. Dies steht unter anderem im Kontext zum Standortkonzept Bürgerbüros, das in den Stadtrat eingebracht werden soll. Sämtliche Finanzbedarfe in diesem Zusammenhang müssen in einem zusätzlichen Finanzierungsbeschluss unter anderem nach den Vorgaben des Münchner Facility Management beantragt werden.

Um den Anforderungen an eine transparente Darstellung der Auswirkungen des Beschlusses auf das Produktbudget für den ehrenamtlichen Stadtrat gerecht zu werden, sind die Personal- und Sachkosten nachfolgend zusammengefasst.

Kosten

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten *	3.254.639,80 € ab 2015	177.626,00 € in 2016	854.032,00 € von 2015 bis 2018
	56.295,00 € ab 2017		21.000,00 € 2015 und 2016
davon:			
Personalauszahlungen	bis zu 3.211.439,80 € ab 2015	0,00 €	bis zu 841.232,00 € von 2015 bis 2018
Sachauszahlungen			
- davon für Arbeitsplatzkosten	43.200,00 € ab 2015		12.800,00 € von 2015 bis 2018
- davon für Lehrgangsgebühren	56.295,00 € ab 2017	157.626,00 € in 2016	
- davon für 2 Ausschreibungen			21.000,00 € in 2015 und in 2016
- davon für Umzüge		20.000,00 € in 2016	
Transferauszahlungen	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	54.3		15.4
Nachrichtlich Investition		165,900.00 €	

* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie zum Beispiel interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten und Rückstellungen unter anderem für Pensionen) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.
Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entstehen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von 50 Prozent des Jahresmittelbetrages.

Die Maßnahme ist überwiegend dem Produkt „Melde- und Passangelegenheiten“ (Produktziffer 5525000) zugeordnet. Das Produktbudget erhöht sich zahlungswirksam um bis zu 4.363.592,80 €.

Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

Unabweisbarkeit

Die Situation im Bürgerbüro ist wie bereits im Beschluss „Bürgerbüros sind völlig überlastet – Wartezeiten untragbar“ (Sitzungsvorlage 14-20 / V 01354) vom 21.10.2014 dargestellt, aufgrund von Personalengpässen und gleichzeitig steigenden Besucherzahlen seit einiger Zeit sehr schwierig. Die sehr langen Wartezeiten und dadurch übervollen Warteräume sowie die vorzeitigen Schließungen von einzelnen Standorten des Bürgerbüros werden den Belangen der Bürgerinnen und Bürgern und den ständig wachsenden Zuzugszahlen nicht mehr gerecht.

Die Dienstleistungen des Bürgerbüros sind nicht zuletzt auch ein Standortfaktor der "Boomtown München" und ein wichtiger Aspekt für Neubürgerinnen und -bürger; damit auch ein Aspekt der "Willkommenskultur" in München. Deshalb ist zur Realisierung der genannten Lösungsansätze ein sofortiges Handeln geboten.

Es handelt sich damit um eine unabweisable Maßnahme entsprechend dem Beschluss „Haushaltsbeschluss ernst nehmen“ vom 17.12.2014. Es bedarf aus den oben genannten Gründen einer zeitnahen Einrichtung, Besetzung und Finanzierung der (Plan-)Stellen und der damit verbundenen Sachmittel im Laufe des Jahres 2015. Demnach ist eine Finanzierung ab dem tatsächlichen Zeitpunkt der Besetzung erforderlich. Dieser kann durch bereits laufende Stellenbesetzungsverfahren im Bereich des Bürgerbüros noch in 2015 liegen.

Die Finanzierung der zusätzlichen Mittel erfolgt für 2015 über den Büroweg und für die Nachjahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren.

Ziel

Das Stadtratsziel 05 des Kreisverwaltungsreferates „Das Verwaltungshandeln ist zielgruppenfreundlich verbessert.“ und das zugeordnete Handlungsziel werden durch die dargestellten Maßnahmen unterstützt.

Nutzen

Der Nutzen der beantragten Personalzuschaltung besteht zum einen in einer hohen Bürgerorientierung. Zum anderen kann damit zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beigetragen werden. Der Nutzen kann aktuell nicht monetär oder durch Kennzahlen quantifiziert werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass damit insbesondere die langen Wartezeiten, engen Warteraumverhältnisse und vorzeitigen Schließungen einzelner Standorte am Dienstagabend vermieden werden können.

Die Sitzungsvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat und der Stadtkämmerei abgestimmt.

Das Personal- und Organisationsreferat ist als Querschnittsreferat der Landeshauptstadt München betroffen, wenn zusätzliche Stellen eingerichtet und besetzt werden, sowie das gewonnene Personal betreut werden muss. Betroffen sind regelmäßig die Abteilung 1 – Recht, die Abteilung 2 – Personalbetreuung, Stellenwirtschaft, die Abteilung 4 – Personalleistungen sowie die Abteilung 5 – Personalentwicklung, Bereich Personalgewinnung. Das POR wird den sich durch diese Beschlussvorlage ergebenden zusätzlichen Aufwand zu gegebener Zeit gesondert im zuständigen VPA geltend machen.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Dietrich, dem zuständigen Verwaltungsbeirat für die Hauptabteilung Einwohnerwesen, Herrn Stadtrat Schall wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die unbefristete Einrichtung der im Beschlussvortrag unter Ziffer 1, 2, 3, 4 und 6 genannten Positionen zu veranlassen sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat anzustoßen. Eine Stellenbesetzung ist bereits vor dem 01.11.2015 zulässig.
2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 3.254.639,80 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen in 2015 über den Büroweg und in den Folgejahren in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ggf. ein zusätzlicher Personalaufwand.

3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung der im Beschlussvortrag unter Ziffer 5 genannten Positionen befristet für die Dauer von 3 Jahren ab Besetzung zu veranlassen sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat anzustoßen. Eine Stellenbesetzung ist bereits vor dem 01.11.2015 zulässig.

4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 854.032,00 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen in 2015 über den Büroweg und in den Folgejahren in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ggf. ein zusätzlicher Personalaufwand.

5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat innerhalb von 3 Jahren eine Stellenbemessung für die gem. Antragsziffer 2 befristet eingerichteten Stellen entsprechend der für das Bürgerbüro zu Grunde gelegten Bedarfsermittlungsmethodik durchzuführen, um festzustellen, ob und in welchem Umfang über die vorläufige Befristung hinaus ein dauerhafter Stellenbedarf besteht. Nach Feststellung des Personalbedarfs ist eine erneute Stadtratsentscheidung herbeizuführen.
6. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt – abhängig vom Ergebnis der Stellenbemessung – die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel für die Haushaltsplanaufstellung anzumelden.
7. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, im nachgewiesenen Bedarfsfall dem Stadtrat die Einrichtung von Stellen anhand des Fallzahlenschlüssels (vergleiche Ziffer 1 des Vortrags) zur Beschlussfassung vorzulegen.
8. 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 Abwicklung 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.

9. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für Sachkosten, wie unter Ziffer 11 dargestellt, in Höhe von 77.000,00 € für 2015 über den Büroweg und in den Folgejahren in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren zu beantragen.
Das Produktkostenbudget für das Produkt Melde- und Passangelegenheiten (Produktziffer 5525000) erhöht sich um bis zu 4.363.592,80 €.
Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.
10. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig anfallenden Investitionskosten für Büroausstattung in Höhe von 165.900,00 € in 2015 über den Büroweg zusätzlich anzumelden.
11. Die neu eingerichteten Stellen bedingen einen zusätzlichen Aufwand im POR. Dieser wird gesondert zu gegebener Zeit im zuständigen VPA geltend gemacht.
12. Der Antrag Nr. 14-20 / A 00603 der Stadtratsfraktion „Freiheitsrechte, Transparenz und Bürgerbeteiligung“ vom 19.01.2015 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.
13. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss
nach Antrag

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister

Dr. Blume-Beyerle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Direktorium Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. WV KVR - GL/12

zur weiteren Veranlassung.

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat
3. an das Direktorium, it@M
4. zurück an das Kreisverwaltungsreferat GL/11
zur weiteren Veranlassung

Am

KVR - GL/12