

Telefon: 089/233 - 45220
Telefax: 089/233 – 989 45220

Kreisverwaltungsreferat
Hauptabteilung II
Bürgerangelegenheiten
Bürgerbüro
KVR II/2

Aktuelle Situation in den Bürgerbüros
Bericht zur Beschlussvorlage Nr. 14-20 / V 14875 vom 15.05.2019

Aktuelle Situation in den Bürgerbüros darstellen und schnelle Verbesserungen angehen
Änderungsantrag Nr. 14-20 / A 05385 der SPD-Stadtratsfraktion vom 15.05.2019
Änderungsantrag Nr. 14-20 / A 05367 der Fraktion Die Grünen – rosa Liste vom 15.05.2019

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15386

3 Anlagen

Beschluss der Vollversammlung vom 24.07.2019
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	3
1. Ausgangslage.....	3
1.1 Einführung von Sofortmaßnahmen ab April 2019.....	3
1.2 IT-Ausfälle.....	4
1.3 Auswirkungen der IT Beeinträchtigungen.....	8
1.4 Zu erwartende IT-Beeinträchtigungen im Herbst 2019.....	9
1.5 Personalsituation.....	10
2. Bericht über die weitere Entwicklung der Situation im Bürgerbüro.....	12
2.1 Organisationsuntersuchung.....	12
2.2 Öffnungszeiten Bürgerbüro.....	14
2.3 Organisatorische Neuerungen.....	14
2.4 Information und Kommunikation.....	17
2.5 Qualifizierung und Einarbeitung.....	18
2.6 Digitalisierung.....	19
2.7 Die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen.....	20
3. Stellenbedarf.....	21
3.1 Unabweisbarkeit – Erfordernis sofortiger Stellenschaffungen.....	21
3.2 Darstellung der Mehrbedarfe.....	22
3.3 Alternativen zur Kapazitätsausweitung.....	28
3.4 Sachbedarfe.....	29
3.5 Zusätzlicher Büroraumbedarf.....	29
4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	29

4.1 Zusammenfassung der Kosten.....	29
4.2 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	31
4.3 Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	32
4.4 Finanzierung.....	32
5. Abstimmung Referate / Fachstellen.....	33
5.1 Stellungnahmen.....	33
5.2 Anhörung des Bezirksausschusses.....	37
6. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates.....	37
7. Nichteinhaltung der Zuleitungsfristen.....	37
8. Beschlussvollzugskontrolle.....	37
II. Antrag des Referenten.....	38
III. Beschluss.....	40

I. Vortrag des Referenten

1. Ausgangslage

Das Kreisverwaltungsreferat führte seit Juli 2017 in den Außenstellen des Bürgerbüros und am 14.01.2019 am Standort in der Ruppertstraße die Terminvereinbarung ein. Die Vereinbarung von Terminen ist sowohl online als auch telefonisch möglich.

Den Bürgerinnen und Bürgern stehen verschiedene Terminkontingente zur Verfügung. Nach vorgegebenem Verteilungsschlüssel werden 20 % langfristige (3 Monate im Voraus), 50 % mittelfristige (1 Woche im Voraus) und 30 % tagesaktuelle Termine vergeben. Bei der Terminvergabe werden verschiedene technische und organisatorische Faktoren berücksichtigt.

Zur bisherigen Ausgangslage wird auf die Beschlussvorlage (Nr. 14-20/ V 14875) in der Vollversammlung am 15.05.2019, insbesondere Punkt 2 und die Darstellung der Situation in den Bürgerbüros verwiesen.

Die Wartezeit auf einen Termin sowie die Wartezeiten in den Bürgerbüros werden durch verschiedene Faktoren beeinflusst, wie die rechtlichen Rahmenbedingungen, die IT-Ausstattung und IT-Performance, die Terminnachfrage sowie die Personalsituation. Vor allem die Nachfrage nach einem Termin unterliegt nicht unerheblichen Schwankungen. Es gibt besondere Spitzen bei Terminanfragen sowohl im Tagesverlauf als auch saisonal, zum Beispiel vor Ferienbeginn.

Mit der Einführung der Terminvereinbarung auch am Standort in der Ruppertstraße reduzierten sich ab 14.01.2019 die Wartezeiten im Haus für die Kundinnen und Kunden mit gebuchtem Termin durchschnittlich auf wenige Minuten. Es war aber festzustellen, dass eine erhebliche Zahl an Kundinnen und Kunden aufgrund der nicht ausreichenden, vorab zu buchenden Terminkapazitäten spontan in den Bürgerbüros vorsprach und keinen Termin erhalten hat.

Darauffolgend wurden Sofortmaßnahmen ergriffen.

1.1 Einführung von Sofortmaßnahmen ab April 2019

In einer außerordentlichen Beschäftigtenversammlung am 12.04.2019 wurde den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter anderem als Sofortmaßnahme eine Verlängerung der Buchungszeiten und freiwillige Samstagarbeit zur Postbearbeitung angekündigt. Diese Veränderungen traten am 18.04.2019 in Kraft.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolvierten statt zuvor 27,5 Wochenstunden Parteiverkehr nunmehr 35,5 Wochenstunden. Die Terminlängen wurden auf 15 Minuten pro Termin – unabhängig von der gebuchten Dienstleistung – festgesetzt. Zudem wurden zusätzlich zu den vorhandenen Terminkapazitäten circa 30 % Wartenummern

ausgegeben. Diese Notfallmaßnahme konnte zwar die Kapazitäten um rund 30 Prozent weiter ausbauen und die Situation etwas verbessern, aber den Bedarf an Terminen trotzdem nicht ausreichend abdecken.

Durch die verlängerten Buchungszeiten änderte sich zudem die zeitliche Arbeitsaufteilung zwischen Parteiverkehr und Postsachbearbeitung. Da für die Postsachbearbeitung nicht mehr genügend Kapazitäten zur Verfügung standen, meldeten sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillig für zusätzliche Samstagarbeit im Mai und Juni 2019, um das Arbeitspensum zu bewältigen und das Aufbauen von weiteren Rückständen zu verhindern.

1.2 IT-Ausfälle

Dass die Situation für die Kundinnen und Kunden trotz der Anstrengungen der Fachdienststelle nicht dauerhaft verbessert werden konnte, beruht zum Großteil auf seit April 2019 wieder gehäuft auftretenden IT-Ausfällen und -Störungen im Fachverfahren OK.EWO bzw. der beteiligten Komponenten (IT-Service Einwohnermeldewesen).

Hierbei kommt es immer wieder zu unterschiedlichen Störungsbildern wie zum Beispiel langen Dialogzeiten im Programm OK.EWO, dem Ausfall einzelner Arbeitsplätze, einer Nicht-Erreichbarkeit der EWO-Webauskunft oder zu Problemen beim Bestellkorb von Ausweisen / Expressausweisen.

Die Beeinträchtigungen dauern häufig über mehrere Stunden an.

Die häufigen Komplettausfälle, die Beeinträchtigung durch lange Dialogzeiten im OK.EWO-System sowie sonstige IT-Unzulänglichkeiten führten in den vergangenen Wochen dazu, dass die Wartezeiten im Bürgerbüro – auch für die Kundinnen und Kunden mit vorab gebuchten Termin - oft nach wie vor unzumutbar hoch sind. An vielen Tagen musste die Ausgabe von (Spontan-)Wartenummern vorzeitig gestoppt werden. Teilweise mussten sogar Bürgerinnen und Bürger, welche bereits einen Termin hatten, auf neue Termine umgebucht werden. Nicht in allen Fällen konnten zeitnahe Ersatztermine angeboten werden. Zudem standen hierdurch für die Zukunft wieder weniger Termine zur Verfügung.

Darüber hinaus kam es im o. g. Zeitraum wiederholt zu Problemen bei der Bestellung von Personalausweisen, Reisepässen und Expressreisepässen. Zwar konnten die Fehler jeweils behoben werden, durch den fehlerhaften Bestellausgang entstanden aber erhebliche Aufwände zur Nachbereinigung bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Bürgerbüros.

Bedingt durch die häufig auftretenden IT-Probleme und die dadurch resultierenden längeren Bearbeitungszeiten sowie die Notwendigkeit, Termine erneut zu vereinbaren

bzw. zu verschieben, kam es zu einer stetigen Verschärfung der Arbeitssituation in den Bürgerbüros.

Seitens des KVR wurden dem IT-Dienstleister im April fünf Störungen mit Dringlichkeit 1 bzw. 2 (Komplettausfall bzw. Parteiverkehr erheblich beeinträchtigt), im Mai sieben Störungen mit Dringlichkeit 1 bzw. 2 und im Juni weitere fünf Störungen mit Dringlichkeit 1 zur Lösung gemeldet. Insbesondere seit dem 06.06.2019 bis einschließlich 17.06.2019 kam es während des Parteiverkehr zu wiederholten starken Beeinträchtigungen und zeitweise auch zu Komplettausfällen.

Es war zwangsläufig festzustellen, dass durch die seit April ergriffenen besonderen Maßnahmen zur Bewältigung eines sehr hohen Kundenaufkommens sowie zur Abarbeitung von Rückständen, die für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohnehin eine überdurchschnittliche Belastung darstellten, keine optimalen Effekte erreicht werden konnten. Da die Probleme auf die Dauer weder zu Lasten der Kundinnen und Kunden noch der Mitarbeitenden gehen dürfen und da die Folgen ungeplanter Ausfälle schnellstmöglich wieder aufgefangen werden müssen, muss das Kreisverwaltungsreferat die Erfahrungen nun zum Anlass nehmen, eine befristete Stellenzuschaltung als „Risikoreserve“ zu beantragen, bis eine verlässliche Planung auf der Basis eines stabilen IT-Systems möglich ist (vgl. Kapitel 3.2.3).

Nachfolgend werden die Störungen im Zeitraum 22.03.2019 bis einschließlich 03.07.2019 dargestellt:

Störung	Zeitpunkt Störung	Zeitpunkt Lösung	Lösung / Workaround
OK.EWO	02.07.2019 10.50 Uhr	02.07.2019 12.15 Uhr	Serverneustart
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten, teilweise Funktionseinschränkung mit Komplettausfall vergleichbar	14.06.2019, 07:30 Uhr, 11:30 Uhr, 16:00 Uhr	17.06.2019, 17:00 Uhr	Serverneustarts (teilweise mehrmals) an allen Tagen
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	13.06.2019, 08:30 Uhr	13.06.2019, 10:30 Uhr	Serverneustart
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	11.06.2019, 16:00 Uhr	11.06.2019, 17:00 Uhr	Serverneustart
Bestellung von Ausweisdokumenten nicht möglich, inkl. Expressreisepässe	06.06.2019, 08:15 Uhr	11.06.2019, 14:00 Uhr	Bestellung an Bundesdruckerei erneut übersendet. Problem mit dem hinterlegten Zertifikat behoben.
OK.EWO - Sperrdienst für Personalausweise nicht erreichbar	04.06.2019, 16:30 Uhr	05.06.2019, 08:45 Uhr	Fehlerbehebung durch it@M
Bestellung von Ausweisdokumenten nicht möglich, inkl. Expressreisepässe	29.05.2019, 10:00 Uhr	29.05.2019, 13:00 Uhr	Bestellung wurde erneut übersendet. Zertifikatsproblem behoben
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	27.05.2019, 09:00 Uhr	27.05.2019, 11:00 Uhr	Serverneustart
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	21.05.2019, 10:55 Uhr	21.05.2019, 12:00 Uhr	Serverneustart
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	16.05.19, 14:56 Uhr	16.05.19, 15:45 Uhr	Serverneustart. Problematischer Server wurde am 17.05.2019 neu installiert. Hotfix für die Performance-Probleme eingespielt.
OK.EWO stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten	14.05.19, 08:40 Uhr	14.05.19, 15:30 Uhr	Serverneustart
Ausfall EWO-Webauskunft	07.05.19,	07.05.19,	Serverneustart

Störung	Zeitpunkt Störung	Zeitpunkt Lösung	Lösung / Workaround
- lange Dialogzeiten	08:50 Uhr	15:50 Uhr	
Funktion Passausgabe gestört	03.05.19, 07:45 Uhr	03.05.19, 11:35 Uhr	Konfigurationanpassung
Anmeldung an EWO-Webauskunft nicht möglich	26.04.19, 10:00 Uhr	26.04.19, 10:20 Uhr	Fehlerbehebung durch it@M
Unerwarteter Fehler in EWO-Webauskunft	15.04.19, 08:00 Uhr	15.04.19, 09:00 Uhr	Fehlerbehebung durch it@M
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeiten, Komplettausfall	11.04.19, 08:30 Uhr	11.04.19, 11:00 Uhr	Serverneustart
OK.EWO in allen Standorten stark beeinträchtigt – lange Dialogzeit	09.04.19, 08:55 Uhr	12.04.19, 11:10 Uhr	Systemumstellung, u. a. VNR-Umstellung. Konfigurationsproblem beheben
Kinderreisepässe können nicht gedruckt werden	05.04.19, 11:10 Uhr	05.04.19, 14:30 Uhr	Konfigurationsanpassung
Bestellung von Ausweisen nicht möglich	22.03.19, 11:00 Uhr	27.03.19, 11:50 Uhr	Konfigurationsanpassung

Eine Fehlerursache für die langen Dialogzeiten konnte von it@M trotz gemeinsamer Fehleranalyse mit dem Support der Software-Herstellerfirma AKDB, bisher nicht abschließend ermittelt werden. Bedingt durch die gravierenden Auswirkungen auf Kundenseite KVR und der starken Beeinträchtigung im Dienstbetrieb wurde bei it@M eine Task-Force-EWO gegründet, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von it@M und aus Personal der OK.EWO-Herstellerfirma AKDB. Ziel der Task-Force ist es nicht nur die häufig auftretenden Probleme mit der Software OK.EWO zu lösen, sondern grundlegend die Stabilität im laufenden Betrieb zu erhöhen sowie langfristig und nachhaltig die verschiedenen Probleme im Fachverfahren zu beheben.

Seit den Großstörungen im Mai 2019 befindet sich it@M in regem Austausch auf höchster Management-Ebene mit der AKDB, dem Hersteller von OK.EWO.

Erste Verbesserungen konnten mit technischen Anpassungen in der Software mittlerweile erreicht werden, der Kommunikationsprozess und das Troublemangement hinsichtlich des Betriebs und des Fehlermanagements wurden durchgängig optimiert.

Die aktuellsten Untersuchungen und Erkenntnisse der Task-Force-EWO deuten darauf hin, dass die Ursache für die langen Dialogzeiten ein Fehler in einer vom Hersteller AKDB verwendeten, veralteten Basiskomponente ist, also nicht die Infrastruktur

oder Netzwerkumgebung der LHM. Durch geeignete Workarounds wurde diese Problemstellung umgangen, bis ein OK.EWO mit neuer technischer Basis vom Hersteller AKDB zur Verfügung gestellt, intensiv getestet und produktiv gesetzt wird (voraussichtlich im Herbst 2019).

Ebenso ist dieser Fehler im Produkt OK:EWO der AKDB mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit die wesentliche Ursache für die bisherigen Stabilitätsprobleme und die diversen Komplettausfälle.

Der IT-Ausfall vom 02.07.2019 zeigt jedoch, dass eine Stabilität von derart komplexen IT-Systemen nicht immer zu 100 % garantiert werden kann und es daher immer wieder zu Störungen kommen kann, welche sich unmittelbar negativ auf die Abwicklung des Parteiverkehrs auswirken.

1.3 Auswirkungen der IT Beeinträchtigungen

Die IT-Ausfälle und -Störungen haben konkrete Auswirkungen auf den Dienstbetrieb des Bürgerbüros.

Störungen und Totalausfälle treten zu verschiedenen Uhrzeiten ein, der Zeitraum der Beeinträchtigung variiert und die Störungsarten unterscheiden sich in Art und Schwere.

An Tagen mit Systembeeinträchtigungen ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits die Anmeldung in den Fachverfahren problematisch. Die Anmeldemasken lassen sich nicht öffnen beziehungsweise es dauert sehr lange. Zum Teil funktionieren Scanner und Signatur-Tablets nicht korrekt, so dass während der Sachbearbeitung ein Auftrag mehrfach angestoßen werden muss oder andere Kolleginnen und Kollegen einzelne Arbeitsschritte übernehmen müssen.

In der Folge verzögert sich die Sachbearbeitung und damit der Aufruf der wartenden Bürgerinnen und Bürger. Relativ schnell entsteht eine „Bugwelle“, die nicht während der dafür vorgesehenen Parteiverkehrszeit abgearbeitet werden kann.

Dadurch verlängern sich die Parteiverkehrszeiten.

Bei größeren IT-Beeinträchtigungen muss zudem die Ausgabe von Wartenummern bzw. von Spontanterminen an ohne Termin vorsprechende Kundinnen und Kunden vorzeitig gestoppt werden. Diese Kundinnen und Kunden sprechen dann an einem anderen Tag vor, die Anliegen müssen zusätzlich bearbeitet werden. Gleiches gilt, wenn bei IT-Total-Ausfällen die Sachbearbeitung ganz eingestellt werden muss. Für

die bereits mit Terminen versehenen Kundinnen und Kunden müssen Ersatztermine gefunden werden.

Für diesen zusätzlichen Aufwand werden Personalkapazitäten geltend gemacht, welche unter Ziffer 3.2.3 näher dargestellt werden.

1.4 Zu erwartende IT-Beeinträchtigungen im Herbst 2019

Die Vergangenheit hat gezeigt, dass es vor allem im Zusammenhang mit IT Neuerungen und technische Umstellungen in den Fachverfahren zu Störungen kommt. Nach derzeitigem Sachstand ist daher vor allem im Herbst 2019 wieder mit erheblichen Beeinträchtigungen zu rechnen, deren Auswirkungen ohne zusätzliche Personalkapazitäten kaum bewältigt werden können. Dies hat folgende Gründe:

- Austausch der Drucker

Die fachspezifischen „Komdrucker“, welche z.B. für den Druck von vorläufigen Ausweisdokumenten benötigt werden, sind sehr störungsanfällig. Es kam immer wieder zu Lieferengpässen und Verzögerungen durch fehlende Geräte. Der Austausch der „Komdrucker“ durch ein neueres Modell ist für das 3./4. Quartal 2019 angekündigt. Ob der Austausch ohne Beeinträchtigung des Dienstbetriebs und Auftreten neuer Fehlerquellen stattfinden kann, ist aufgrund negativer Erfahrungen in der Vergangenheit mehr als fraglich.

- Austausch der Änderungsterminal-Boxen

Mit den Änderungsterminal-Boxen werden Änderungen auf dem Ausweis-Chip vorgenommen. Diese funktionieren aus unterschiedlichen Gründen immer wieder nicht. Im Herbst kommen neue Geräte. Umstellungen führten in der Vergangenheit immer wieder zu schweren technischen Störungen.

- Arbeiten im Fachverfahren OK.Cash

Im Fachverfahren OK.Cash treten immer wieder Systemfehler auf, die Verzögerungen im Parteiverkehr und unter anderem Überschüsse in der Abrechnung verursachen. Diese müssen für die Innenrevision nachträglich dokumentiert werden, da die Abrechnung im System nicht schlüssig ist. Im Zusammenhang mit den notwendigen Programmierarbeiten sind Störungen zu erwarten.

- Programm-Updates und Hotfixes

Für den Herbst sind mehrere Programm-Updates angekündigt. Nach Programm-Updates oder Hotfixes kommt es regelmäßig zu IT Störungen und Ausfällen, welche nicht nur den Dienstbetrieb, sondern vor allem auch den elektronischen Datenaustausch (X-Meld) betreffen. Dies hat nicht nur unmittelbar negative Auswirkungen auf die Kundinnen und Kunden, wenn z.B. Geburten oder Kirchenaustritte nicht

im Register verzeichnet werden, sondern produziert wiederum sehr viele Nachfragen von Bürgerinnen und Bürgern, aber auch von anderen Behörden.

Die Identifizierung und Nachbearbeitung der fehlerhaften Meldungen belastet das Bürgerbüro enorm, es handelt sich in den letzten Jahren um mehrere tausend Nachrichten, die manuell nachbearbeitet werden mussten.

Nach dem letzten Release vom 01.05.2019 wurden erzeugte XMeld-Nachrichten vom System automatisiert zum Teil bis zu 120 Mal verschickt, was zum Eingang von vielen XMeld-Fehlermeldungen, Anrufen und Beschwerden der Empfänger geführt hat. Vom Bundesamt für Justiz werden vermutlich Kosten für vielfach ausgedruckte Führungszeugnisse in Rechnung gestellt.

Für das Bürgerbüro besonders belastend ist, dass bestehende Fehler im Fachverfahren OK.EWO, die häufig trotz intensiver Tests nach Release-Einsätzen auftreten, in der Regel erst mit dem nächsten Release, d.h. erst nach mehreren Wochen, oder sogar noch später behoben werden. Dies führt in der Zwischenzeit dazu, dass ein erheblicher Mehraufwand durch zeitaufwendige Workarounds bzw. manuelle Nacharbeiten oder Bereinigungsaktionen entsteht.

Die für den Herbst angekündigten kurzfristigen technischen Umstellungen stellen bei den aktuellen IT Performance- und Stabilitätsproblemen ein erhebliches Risiko dar. Aus Sicht der Bürgerbüros ist mit kommenden IT Ausfällen und Störungen zu rechnen. In diesem Zusammenhang ist es daher dringend erforderlich, dass nicht nur ausreichend Personalressourcen für die Abwicklung des Parteiverkehrs zur Verfügung stehen, sondern auch für die im Zusammenhang mit den im Herbst anstehenden IT Umstellungen zu erwartenden Mehraufwände.

Ohne die Zuschaltung von ausreichenden Personalkapazitäten ist mit einer deutlichen Verschlechterung des Bürgerservices zu rechnen.

1.5 Personalsituation

Die Personalsituation ist nach wie vor von einer sehr hohen und vor allem anhaltenden Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie einer überdurchschnittlich hohen Fluktuationsrate geprägt.

Die Gründe werden mit Hilfe einer neu konzipierten Fluktuationsbefragung des Kreisverwaltungsreferates künftig verstärkt analysiert. Neben anderen Gründen, unter anderem verstärkten Stellenausschreibungen von „Heimatgemeinden“ wird davon ausgegangen, dass ein Faktor eine vergleichsweise hohe Arbeitsbelastung im Parteiverkehr darstellt.

Das Bürgerbüro öffnet sich weiterhin in der Personalgewinnung und beteiligt sich in hohem Ausmaß an dem sogenannten "Dauerbesetzungsverfahren" – allerdings fällt es immer schwerer, geeignetes Personal zu finden.

Zu berücksichtigen sind auch die erschwerten Rahmenbedingungen für die Einarbeitung, da aufgrund des hohen Parteiverkehrsdrucks kaum Zeit für eine sorgfältige und umfassende Einarbeitung bleibt und viele neue extern eingestellte Kolleginnen und Kollegen noch eine Grundausbildung im Verwaltungsrecht erhalten müssen.

Phasenweise sind überdurchschnittliche Abwesenheiten aufgrund der notwendigen Qualifizierungsmaßnahmen in Kauf zu nehmen, da auf anderem Weg kaum mehr Personal gewonnen werden könnte.

Nur durch die ab April 2019 angeordneten Sofortmaßnahmen konnte sichergestellt werden, dass der Dienstbetrieb mit dem bestehenden Personalkörper geordnet aufrecht erhalten und die überwiegende Zahl der Kundenanliegen bearbeitet werden konnte. Dennoch kam es insbesondere bei den Inhabern von den tagesaktuell ausgegebenen Wartenummern ohne festen Termin zu sehr hohen Wartezeiten und die angebotenen mittelfristigen und kurzfristigen Termine waren – wie auch die langfristigen Termine - insbesondere in den Wochen um Pfingsten jeweils sehr schnell ausgebucht.

Die Sofortmaßnahmen und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zur freiwilligen Samstagsarbeit können Defizite nur bis zu einem gewissen Grad ausgleichen. Die Überstunden-Kontingente lassen sich aber nicht beliebig erweitern. Die Bürgerinnen und Bürger bleiben unzufrieden, wenn ihre Bedarfe an Dienstleistungen nicht ausreichend gedeckt werden können.

Im Monat Mai 2019 konnten ca. 2.700 Bürgerinnen und Bürger keine Wartenummer mehr am Servicepoint bzw. der Terminvergabe erhalten. Da nach Beendigung der Wartenummernausgabe bereits am Eingang Hinweise auf die nur noch für Notfälle mögliche Wartenummernausgabe erfolgten, liegt die tatsächliche Zahl der nicht mehr zum Zuge gekommenen Bürgerinnen und Bürger tatsächlich höher.

Auch durch die Zuweisung von insgesamt 18 Prüfungsabsolventinnen und -absolventen ändert sich die Personalsituation nicht wesentlich, da die Auszubildenden entsprechend ihrem tatsächlichen Einsatz bereits in den Controlling-Auswertungen berücksichtigt wurden.

Nach wie vor steht nicht genügend Personal zur Verfügung, um den angefragten Bedarf an zeitnahen bis mittelfristigen Terminen abdecken zu können. Auch eine Verkürzung der Wartezeiten kann mit der jetzigen Personalsituation nicht erreicht werden.

Nach Auffassung des Kreisverwaltungsreferates ist es erforderlich, die Methodik zur Evaluierung des Personalbedarfes unter neuen Rahmenbedingungen gemeinsam mit

dem Personal- und Organisationsreferat neu zu beleuchten (vgl. hierzu Ausblick Kap. 3.2.5).

2. Bericht über die weitere Entwicklung der Situation im Bürgerbüro

2.1 Organisationsuntersuchung

Von Februar 2018 bis März 2019 wurde im Bürgerbüro eine umfangreiche Organisationsuntersuchung durchgeführt. Dienstleistungen, Service und Kundenanliegen wurden analysiert und ein Konzept zur Besuchersteuerung erstellt. Es wurden Arbeitsgruppen zu den Themen Einarbeitung, Internetauftritt, Formblätter, Aufgabenverteilung und Wissensmanagement gebildet. Weitere Themen waren Führungsverständnis, Arbeitszeitplanung, Personalerhalt und Personalgewinnung. Die dabei erarbeiteten Empfehlungen zur Prozessoptimierung wurden in den aktuellen organisatorischen Verbesserungen berücksichtigt. Auch das zwischenzeitlich installierte Controlling greift auf diese Ergebnisse zurück. Ziel ist die Beschleunigung der einzelnen Arbeitsschritte, aber auch möglichst digitalisierte Fachverfahren.

Über die in der Vorlage Nr. 14-20 / A 14875 vom 15.05.2019 dargestellten „Quick-Wins“ hinaus wurden zwischenzeitlich folgende Vorschläge umgesetzt:

- Die Wissensdatenbank wurde aktualisiert und in WiLMA hinterlegt.
- Ein neues Schulungskonzept ist erstellt und seit 01.07.2019 in Einsatz.
- Die Vorschläge einer Arbeitsgruppe, welche die gerechte „Aufgabenverteilung“ innerhalb der Bürgerbüros zum Ziel hatte, wurden analysiert und durch Einrichtung eines Backoffices umgesetzt.

2.1.1 Interkommunale Vergleiche

Das Bürgerbüro hat sich im Rahmen der Organisationsuntersuchung mit anderen Großstädten ausgetauscht. Es fanden mehrere Treffen auch in anderen Kommunen statt. Es konnte festgestellt werden, dass in vielen Punkten ähnliche Herausforderungen und Herangehensweisen bestehen. So wird zum Beispiel auch in Hamburg von einer durchschnittlichen Bearbeitungskapazität von circa 4 Terminen pro Stunde pro Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter ausgegangen. Dies ist grundsätzlich vergleichbar zu München, auch wenn Hamburg einen leicht abweichenden Aufgabenzuschnitt aufweist und zum Beispiel im Gegensatz zum Bürgerbüro München keine Kfz-Sachbearbeitung anbietet.

Ebenfalls anders als das Bürgerbüro München legt Hamburg beispielsweise fest, dass nicht wahrgenommene Termine (in Hamburg 10 bis 15 %) und dadurch entstandene Lücken nicht mit zusätzlichen Wartenummern oder Terminen belegt werden, sondern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kurze Pausen für persönliche Bedürfnisse ver-

schaffen. Im Bürgerbüro München hingegen werden die zu erwartenden Lücken von vornherein durch Wartenummern (bis 30.06.19) bzw. durch sogenannte Überbuchungen bei der Terminvergabe (ab 01.07.19) aufgefüllt.

Bei statistischen Erhebungen und interkommunalen Vergleichen im Hinblick auf die Bearbeitungszeiten ist jedoch zu beachten, dass sich von Kommune zu Kommune das Aufgabenspektrum, die verwendeten Fachprogramme, die IT-Ausstattung, sowie die Behörden-Organisation unterscheiden. Auch wenn bei einzelnen Benchmarks wie „Terminslots pro Stunde“ auf den ersten Blick eine Vergleichbarkeit besteht, führt die Gesamtbetrachtung der Behörden zu erheblichen statistischen Unterschieden. Auch in anderen Städten gibt es teilweise lange Wartezeiten sowie eine Unterscheidung zwischen Kurz- mittel- und langfristigen Terminen. Allerdings haben einige Städte eine andere Terminsoftware im Einsatz, welche den Kundinnen und Kunden auf einen Blick den nächst freien Termin im Stadtgebiet anzeigt, während die in München derzeit noch eingesetzte Software es erfordert, dass die Kundinnen und Kunden die jeweiligen Online-Kalender einzeln öffnen. An einer Ertüchtigung der eingesetzten Terminsoftware bzw. einer Ablöse wird gearbeitet.

In einigen Städten erfolgt eine Teilung des Personalstamms in ein Frontoffice, welches den Parteiverkehr abwickelt und in ein Backoffice, welches für die schriftlichen Arbeiten ohne Parteiverkehr zuständig ist.

Die Öffnungszeiten differieren von Stadt zu Stadt sehr stark, wobei die Erweiterung der Öffnungszeiten in der Regel von erheblichen Personalzuschaltungen begleitet wurde. Einige der gewonnenen Erkenntnisse wurde im Rahmen der Organisationsuntersuchung aufgegriffen und teilweise adaptiert.

2.1.2 Workshop

Im Mai 2019 wurde als Abschluss des Teilprojekts ein zweitägiger Workshop mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgerbüros durchgeführt, in welchem konkrete Vorschläge für die Abwicklung des Parteiverkehr erarbeitet wurden. So wurden kundenfreundliche neue Öffnungszeiten vorgeschlagen, die Einführung eines Backoffices und eines Sonderbereiches außerhalb der Terminvergabe für bestimmte Dienstleistungen diskutiert und das Dienstleistungsspektrum überprüft. Die Anregungen aus dem Workshop wurden überwiegend aufgegriffen und sind zum **01.07.2019** in Kraft getreten bzw. werden nun sukzessive umgesetzt (siehe Ziff. 2.2 ff.).

2.2 Öffnungszeiten Bürgerbüro

Die Öffnungszeiten wurden verlängert bzw. auf **33,5 Stunden** in der Woche erweitert. So stehen den Bürgerinnen und Bürgern nun dauerhaft zusätzliche Zeitfenster insbesondere auch am späten Nachmittag für ihren Behördengang zur Verfügung. Dies kommt vor allem Schulpflichtigen und Berufstätigen entgegen. Zudem können einige kurze Anliegen wie die Abholung von Pässen nunmehr in der Mittagspause erledigt werden.

Die neuen Öffnungszeiten für das Bürgerbüro wurden wie folgt festgelegt:

Montag	7.30 – 13 Uhr
Dienstag	8.30 – 13 Uhr und 14 – 18 Uhr
Mittwoch	7.30 – 13 Uhr
Donnerstag	8.30 – 13 Uhr und 14 – 18 Uhr
Freitag	7.30 – 13 Uhr

2.3 Organisatorische Neuerungen

2.3.1 Organisation bei saisonalen Schwankungen

Die Bürgerinnen und Bürger fragen die Dienstleistungen des Bürgerbüros ganz unterschiedlich häufig ab. So steigt kurz vor den Schulferien oder bei Semesterbeginn die Nachfrage überproportional stark an. Das Bürgerbüro wird zu bestimmten Zeiten mit einem überproportionalen Anstieg an Vorsprachen mit zusätzliche Buchungszeiten am Montag-Nachmittag reagieren, um gestiegenen Bedarfen gerecht zu werden. Gleiches gilt bei ungeplanten Sondersituationen wie z.B. IT-Ausfällen. Zudem wird in dieser Zeit die Besetzung des Backoffices reduziert.

Es wird angestrebt, künftig Seminare und Unterricht bei der Bayerischen Verwaltungsschule so terminieren zu lassen, dass diese außerhalb der Hochphasen (April bis August) erfolgen. Der Controllingbereich der Stabsstelle moderiert einen wöchentlich stattfindenden Führungskräfteaustausch mit dem Ziel, durch weitere organisatorische Optimierungsmaßnahmen kurz-, mittel- und langfristig mehr Kapazitäten für die Terminvereinbarung zu gewinnen.

2.3.2 Ausweitung der zur Verfügung gestellten Online Termine

Die Vergabe von Einheitszeitfenstern (15 Minuten) und die Ausgabe von Wartenummern wurde wieder zugunsten von individuellen Terminlängen von zwischen 5 und 30 Minuten aufgegeben. Auf diese Weise stehen den Bürgerinnen und Bürger insgesamt

mehr Online-Termine zur Verfügung. Nicht wahrgenommene Termine werden durch Überbuchungen bei der Terminvergabe ausgeglichen.

2.3.3 Neu-Organisation für tagesaktuelle Kundinnen und Kunden

Die Ausgabe von Wartenummern an Kundinnen und Kunden, die zuvor keinen Termin gebucht haben und tagesaktuell vorsprechen, wurde aufgrund der dadurch entstandenen, teilweise mehrstündigen Wartezeiten durch die Ausgabe von sogenannten kurzfristigen „Spontanterminen“ ersetzt. Dies bedeutet, dass diese Kundinnen und Kunden, im Rahmen der für diesen Kundenkreis vorgehaltenen Kapazitäten am gleichen Tag einen Termin zu einer festgelegten Uhrzeit erhalten.

2.3.4 Erhöhung des Anteils an mittelfristigen Terminen

Die Terminvergabe erfolgt nach einem vorgegebenem Verteilungsschlüssel. Es werden 20 % langfristige (3 Monate), 50 % mittelfristige (1 Woche) und 30 % tagesaktuelle Termine vergeben.

Im mittelfristigen Termin-Segment, das bislang 50 % der Terminangebote belegt, besteht ein eindeutiger Bedarf an einem weiteren Ausbau. Von den Bürgerinnen und Bürgern werden vor allem mittelfristige Dienstleistungen und Termine (mit einem Vorlauf von rund einer Woche) nachgefragt. Gründe hierfür sind unter anderem gesetzliche Fristen wie bei An- und Abmeldungen (2 Wochen).

Eine Auswertung der Online-Terminvergabe im Mai 2019 ergab 4.998 Terminbuchungen mit einem Vorlauf von über 80 Tagen. Es ist davon auszugehen, dass ein großer Teil der Bürgerinnen und Bürger einen mittelfristig verfügbaren Termin innerhalb einer Woche bevorzugt hätte und aufgrund der fehlenden Kapazitäten zeitlich nach hinten ausgewichen ist. Durch die bereits frühzeitige Vergabe von 50 % der Termine reagieren die Bürgerbüros auf diese hohe Nachfrage. Allerdings ist von einer kontinuierlichen Diskrepanz zwischen dem derzeit möglichen Angebot und der Nachfrage auszugehen.

2.3.5 Einführung eines Backoffices

Durch die Ausweitung der Parteiverkehrsstunden bestehen keine ausreichenden Kapazitäten für die Bearbeitung der Post. Diese wird daher seit dem 01.07.2019 zu einem Großteil durch eine Sonderarbeitsgruppe Post (= Backoffice) mit wechselnder Besetzung bearbeitet. Durch eine Aufteilung in ein Front- und ein Backoffice werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Parteiverkehr von einem Teil ihrer schriftlichen Arbeiten entlastet und die im Mai und Juni von einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erbrachte Mehrarbeit am Samstag kann entfallen.

Die Kapazitäten des BackOffices reichen jedoch nicht aus, um neben der regulären Post auch noch anfallende Sonderaufgaben zu übernehmen.

Hierzu zählen z.B. unzustellbare Wahlbenachrichtigungen oder die Nachbearbeitung von größeren Mengen X-Meldnachrichten. Bei der letzten Landtagswahl im Herbst 2018 kamen 14.499 Briefe als unzustellbar zurück und müssen melderechtlich nachbearbeitet werden.

Die unzustellbaren Briefe im Zusammenhang mit der Europawahl Ende Mai 2019 sind noch nicht von der Post übermittelt worden. Auch hier ist mit Tausenden von Rückläufen zu rechnen, die zu einer erheblichen Mehrarbeit führen werden.

Soweit möglich werden hierfür auch Auszubildende eingesetzt. Diese, aber auch die im Backoffice eingesetzten Dienstkräfte, stehen jedoch dann nicht mehr für die Abwicklung des Parteiverkehrs zur Verfügung. Eine zeitnahe Bereinigung in diesem Umfang des Melderegisters ist mit dem bestehenden Personal nicht zu bewältigen.

2.3.6 Aufgabenkritik

Als Service für die Bürgerinnen und Bürger konnten bisher diverse Dienstleistungen im Bürgerbüro abgerufen werden, welche auch in die Zuständigkeit anderer Fachdienststellen fallen. Um mehr Terminkapazitäten für die originären Aufgaben des Bürgerbüros zu gewinnen, welche die Münchnerinnen und Münchner alternativlos ausschließlich im Bürgerbüro bekommen können, wurde dem Lebenslagen-Modell entsprechend Aufgaben-Kritik betrieben.

Aufgaben wie etwa KFZ-Zulassungsvorgänge sollen künftig im Bürgerbüro nur noch im Zusammenhang mit dem Zuzug nach München oder dem Umzug innerhalb Münchens bearbeitet werden. Auch die Erledigung von rein gewerberechtlichen Angelegenheiten soll künftig wieder dem hierfür originär zuständigen Gewerbeamt überlassen werden. Dadurch kann vor allem auch der Einarbeitungsaufwand und der Aufwand für eine ständige Aktualisierung des Fachwissens in diesen Bereichen verringert werden.

2.3.7 Neuorganisation der einfachen Dienstleistungen

Für Dienstleistungen mit einer durchschnittlich kürzeren Bearbeitungszeit (zum Beispiel Führungszeugnisse, Meldebestätigungen oder Übermittlungssperren) ist künftig keine Terminvereinbarung mehr erforderlich. Die Kundinnen und Kunden können diese Dienstleistungen online, schriftlich oder direkt an einem Service-Schalter im Terminvergabebereich bzw. am Service-Point in den Bürgerbüro-Außenstellen erledigen.

Für diese Aufgabe wurde im Bürgerbüro Rupperstraße ein Serviceschalter installiert, in welchem überwiegend Auszubildende unter Leitung einer erfahrenen Dienstkraft eingesetzt sind. Hierdurch werden Kapazitäten für die Terminvereinbarung frei und Kundinnen und Kunden können diese Anliegen zeitnah ohne großen Terminvorlauf erledigen.

gen, sofern sie sich nicht durch eine online- oder schriftliche Beantragung sogar den Weg in das Bürgerbüro sparen.

2.3.8 Controlling

Mit Einführung der Terminvereinbarung (und dem dazugehörigen Kalendersystem Q-Appoint) wurde für das Bürgerbüro bei der Geschäftsleitung ein IT-gestütztes Controlling eingeführt. Dies betrifft auch die Steuerung bei IT-Ausfällen und Störungen bei den Fachanwendungen.

Die Controllingberichte werden täglich gesichtet und ausgewertet. Seit Anfang Mai 2019 ist auch die Stabsstelle des Bürgerbüros in Controllingmaßnahmen eingebunden und konnte wichtige Erkenntnisse zur Steuerung gewinnen.

2.3.9 Einführung eines Springerteams

Die Statistischen Aufzeichnungen des Bürgerbüros zu den ausgestellten Ausweisdokumenten seit dem Jahr 2014 lassen erkennen, dass in den Frühjahrs- und Sommermonaten (März bis August) und im speziellen direkt vor anstehenden Ferien, im Durchschnitt 56% mehr Ausweisdokumente ausgestellt werden, als in den Herbst- und Wintermonaten (September bis Februar). In den bekannten Hochphasen helfen auch die Bereiche des Bürgerbüros ohne Parteiverkehr bzw. mit Sonderaufgaben soweit möglich im Parteiverkehr aus.

Die Einrichtung eines zusätzlichen Springerteams ließe sich in der gegenwärtigen Situation nur durch Stellenzuschaltungen realisieren. Ein konkretes Konzept wird aktuell erarbeitet und soll unter Anderem in die künftige Evaluierung des Personalbedarfes einfließen.

2.4 Information und Kommunikation

2.4.1 Für die Bürgerinnen und Bürger

Das Kreisverwaltungsreferat unternimmt weitere Anstrengungen, die Bürgerinnen und Bürger über die Online Services zu informieren, aber auch die Online-Terminvergabe zu stärken.

Aus Rückmeldungen im Terminvergabebereich ist bekannt, dass sich viele Kundinnen und Kunden ein verstärktes Angebot in weiteren Sprachen wünschen. Die Informationen bei der Online Terminvergabe werden auf englisch ergänzt.

Das Kreisverwaltungsreferat wird auch prüfen, wie Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund verbessert die Online Angebote nutzen können. In der Vergangenheit scheiterten Online Terminvergaben oftmals an sprachlichen Hürden. Die Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter werden hierzu Vorschläge ausarbeiten.

Die Öffentlichkeitsarbeit wird verstärkt und weitere Kommunikationswege werden aktuell geprüft:

- Eine Informationskampagne im öffentlichen Personennahverkehr
- Zusätzliche Hilfestellungen und Hinweise auf der Homepage
- Anpassung des bisherigen Angebots an interkulturelle Bedürfnisse
- Austausch mit anderen Kommunen zu Best Practice
- Es wird geprüft, ob die Bürgerinnen und Bürger vor Ablauf ihrer Ausweisdokumente angeschrieben und auf die Online-Terminvereinbarung hingewiesen werden.
- Der Austausch mit anderen Dienststellen wurde intensiviert. Das Bürgerbüro kooperiert intensiver mit den weiteren Anlaufstellen, wie zum Beispiel dem Zentralen Telefonservice (115), damit die Bürgerinnen und Bürger bereits im Vorfeld gut beraten werden können.

2.4.2 Kommunikationskonzept innerhalb des Bürgerbüros

Im Mitarbeiter Workshop im Mai 2019 wurde herausgearbeitet, dass verbesserte Kommunikationswege und der Austausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgerbüro besonders wichtig sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten sich hierarchieübergreifend aktiv einbringen und waren intensiv eingebunden.

Diese Beteiligung wird fortgeführt.

Darüber hinaus wird der fachliche und organisatorische Austausch weiter ausgebaut. Beginnend mit dem Austausch der Sachgebietsleitungen und deren Stellvertretungen werden seit Mai 2019 wöchentlich Fach- und Führungsthemen bearbeitet. Hierzu wurden auch externe Dozentinnen und Dozenten eingeladen. Ziel sind langfristige Verbesserungen in den organisatorischen Abläufen.

Über die Plattform WILMA wird nicht nur laufend informiert und alle Neuerungen werden digital zur Verfügung gestellt. Auch eine verstärkte Beteiligung und das Einbringen von Ideen sind nun leichter möglich.

2.5 Qualifizierung und Einarbeitung

Im Rahmen des verstärkten Führungskräfteaustauschs wurden neue interne Schulungsreihen aufgelegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen sowohl eine intensive Einarbeitungsphase als auch fortlaufende Qualifizierungen.

2.6 Digitalisierung

2.6.1 Online Angebote

Die Online-Services müssen für Bürgerinnen und Bürger leicht zugänglich und umsetzbar sein. Das Angebot wird ausgebaut und evaluiert.

Das Bürgerbüro wird einen weiteren neuen Schwerpunkt setzen und die Online-Angebote auch auf ihre interkulturelle Zugänglichkeit überprüfen. Es ist aufgefallen, dass die Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund zum Beispiel die Online-Angebote der Terminvereinbarung weniger häufig nutzen. Es gilt hier sprachliche Hürden abzubauen und nutzerfreundlicher zu werden.

Noch vor den künftigen gesetzlichen Änderungen zu behördlichen Online-Dienstleistungen werden Kassenautomaten, aber auch Bürgerterminals mit inkludiertem Kartenlesegerät aufgestellt. Mehrere Geräte wurden bereits abgerufen und werden in wenigen Wochen aufgestellt. Einfachere Anträge wie die Beantragung von Meldebescheinigungen können dann künftig gleich am Bürgerterminal gestellt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Sicherheitspersonal, die eine Lotsenfunktion übernehmen, unterstützen die Bürgerinnen und Bürgern bei der Bedienung.

An den Bürgerterminals können die Bürgerinnen und Bürger dann auch Termine für das Bürgerbüro buchen, falls sie keinen Internetzugang zu Hause haben.

Weiterhin ist geplant, die Abmeldung einer Nebenwohnung, die Abmeldung ins Ausland und die Erfassung einer Wohnungsgeberbestätigung online anzubieten. Ein besonders wichtiger nächster Schritt ist die Beteiligung an den Arbeiten zum Onlinezugangsgesetz und der geplanten Einführung von Bürgerkonten. Die Online Dienstleistungen sollen als durchgängig synchrone Geschäftsprozesse den Bürgerinnen und Bürgern möglichst komfortabel zur Verfügung stehen und so Vorsprachen deutlich reduzieren.

Die eingesetzte Task Force zur Digitalisierung beim KVR entwickelt Maßnahmen, die bereits realisiert sind bzw. bis 2020 umgesetzt werden.

2.6.2 Anpassungen in den Fachverfahren

Im Fachverfahren OK.EWO sollen digitale Zugänge über ein Kontaktformular umgesetzt werden. Aktuell können Meldebescheinigungen, Auskünfte aus dem Melderegister, Eintragung von Übermittlungssperren an bestimmte Datenempfänger, Führungszeugnisse und Gewerbezentralregisterauszüge online beantragt werden.

Neben dem Bedarf an „echten“ Online Angeboten ohne zusätzliche Vorsprache-Erfordernisse sind eine langfristige Systemstabilität und kurze Dialogzeiten im Fachverfah-

ren OK.EWO erforderlich. Es bedarf nachhaltiger Lösungen zur Bewältigung der IT-Probleme bei den Fachverfahren.

Die Störungen und Probleme bei der IT-Ausstattung, der Server-Stabilität und den Fachprogrammen führten zu häufigen Ausfällen und Verzögerungen in der Sachbearbeitung mit erheblichen Auswirkungen auf die Effizienz und Wirtschaftlichkeit.

Das Bürgerbüro benötigt weiterhin Prozessanalysen und Optimierungen. Insbesondere werden nun Frühwarn-Mechanismen eingesetzt, um die Systemstabilität jeweils in einer kürzeren Zeit wieder herzustellen.

2.6.3 Ermöglichung von Home Office

Ein Workshop-Ergebnis war der Wunsch nach der Ermöglichung der Einrichtung von Home Office Tätigkeiten.

Über das Backoffice hinaus wurde daher ein Konzept für die Postbearbeitung des elektronischen Nachrichtenaustauschs (Fachverfahren „X-Meld“) im Home Office erarbeitet. In diesem Zusammenhang wird seit 01.07.2019 unter anderem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Teilzeit angeboten, die Wochenarbeitszeit zu erhöhen, um außerhalb der Parteiverkehrszeiten Postbearbeitung auch im Home Office zu erledigen. Das betrifft den Montag-, Mittwoch- und Freitag-Nachmittag.

Stand 01.07.2019 stehen 8 Laptops mit vollem Zugriff auf die Fachverfahren zur Verfügung und es können 4 Teilzeitkräfte, die ihre Wochenarbeitszeit aufgestockt haben, und 4 Vollzeitkräfte in der Pilotphase beginnen.

Dies steigert nicht nur die Attraktivität des Arbeitsplatzes im Bürgerbüro, sondern sichert nun auch die zeitnahe Postbearbeitung trotz erweiterter Parteiverkehrszeiten und einer angespannten Personalsituation.

2.7 Die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen

Die eingeleiteten Maßnahmen wie die erweiterten Parteiverkehrszeiten und die Umsetzung der Workshop-Ergebnisse greifen und führen zu konkreten Verbesserungen in den Bürger-Services, ohne jedoch den konkreten Bedarf tatsächlich abdecken zu können.

Bereits mit Inkrafttreten der Sofortmaßnahmen ab 18.04.2019 und den erweiterten Parteiverkehrszeiten sank die Zahl der Beschwerden durch Bürgerinnen und Bürger. Es besteht ein direkter Zusammenhang zwischen der Menge der Terminangebote beziehungsweise der Wartezeiten vor Ort und der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger.

Die Vergabe von Spontanterminen, zum Beispiel noch am gleichen Tag um eine konkrete Uhrzeit, wird positiv aufgenommen und verschafft gegenüber der Ausgabe von

Wartenummern eine wesentlich bessere Planungssicherheit bei den spontan Vorgesprechenden.

Um das Qualitätsziel eines ausreichenden Terminangebots innerhalb von zwei Wochen dauerhaft wirksam und nachhaltig umsetzen zu können, sind jedoch zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforderlich.

3. Stellenbedarf

3.1 Unabweisbarkeit – Erfordernis sofortiger Stellenschaffungen

Die nachfolgend dargestellten Mehrbedarfe sind unabweisbar und die Stellen mit sofortiger Wirkung ab 01.08.2019 bereitzustellen.

Nur so kann sichergestellt werden, dass die – wie oben unter Ziff. 1.2 bis 1.4 aufgeführt – auch im Herbst 2019 zu erwartenden IT-Beeinträchtigungen ausgeglichen und die in den Hochphasen z. B. vor den Ferien ansteigenden Terminwünsche und Vorgesprachezahlen innerhalb einer adressatengerechten Frist bewältigt werden können. Zudem ist generell die gesetzliche Vorgabe, sich innerhalb von zwei Wochen nach Einzug in eine neue Wohnung umzumelden, zu gewährleisten. Dies auch vor dem Hintergrund, dass München einen nach wie vor einen hohen Zuzug aufweist, der auch bis auf weiteres bestehen bleiben soll (so auch die aktuellste Berichterstattung zur Bevölkerungsentwicklung in München).

Wie oben dargestellt, kommt es seit Mai 2019 vermehrt zu Systemausfällen der im Bürgerbüro im Einsatz befindlichen Software OK.EWO der Firma AKDB, die als Kaufprodukt bei it@M eingesetzt wird. Die LH München versucht zwar aktuell die IT-Systeme durch Zwischenlösungen so weit zu stabilisieren, dass ein möglichst reibungsloser Ablauf ermöglicht werden kann. Auf Grund der bisherigen Erfahrungen mit der Software des Herstellers geht auch it@M allerdings davon aus, dass auch in Zukunft immer wieder Störungen auftreten werden. Die Ausfälle wirken sich nach wie vor derart aus, dass Kundinnen und Kunden unplanmäßig einen neuen Termin erhalten müssen und erhebliche Nachlaufzeiten im Parteiverkehr entstehen. Diese Probleme sind nicht von der Dienststelle zu vertreten, bewirken aber automatisch einen erheblichen zusätzlichen Arbeitsaufwand, für dessen Bewältigung das vorhandene Personal nicht ausreicht.

3.2 Darstellung der Mehrbedarfe

3.2.1 Betrieb Servicepoints / Serviceschalter Terminvereinbarung

Derzeit sind im Stellenplan des Bürgerbüros insgesamt 13 VZÄ für die o. g. Funktion vorgetragen (9 VZÄ im Bürgerbüro Ruppertstraße sowie in 4 VZÄ in Außenstellen¹).

Zuletzt wurde auch in der Leonrodstraße räumlich ein Platz für den Servicepoint geschaffen. Dieser muss – analog der bisherigen Vorgehensweise - ebenfalls mit einer Kapazität abgedeckt werden. Der Betrieb der Servicepoints / Serviceschalter Terminvereinbarung erfordert jedoch generell einen höheren Personaleinsatz als er im Stellenplan veranschlagt ist. Die o. g. Kapazitäten berücksichtigen nicht, dass ein Beschäftigter nur an 203,5 Tagen anwesend ist, während das Bürgerbüro an 248,5 Tagen geöffnet hat. Diese Differenz in Höhe von 45 Tagen (entspricht rd. 20 % der Jahresarbeitstage) gilt es auszugleichen. Hinzu kommt die dauerhafte Ausweitung der Öffnungszeiten von ehemals 27,5 auf nunmehr 33,5 Wochenstunden. Auch im Zusammenhang mit der Ausweitung der Terminzeiten und der neuen dort angesiedelten Terminvereinbarung für die Kundinnen und Kunden ist dieser Bedarf nun zwingend geltend zu machen. Die oben genannten vorgetragenen 13 VZÄ sind daher um eine Kapazität aufzustocken (Leonrodstraße) und in Summe nochmals um 20% auf 16,8 VZÄ zu erhöhen.

Der Mehrbedarf beläuft sich auf 3,8 VZÄ.

3.2.2 Kasse, Passausgabe

Derzeit sind im Stellenplan des Bürgerbüros insgesamt 13 VZÄ für die sogenannten Zahlstellenverwalter/innen vorgetragen (2 VZÄ im Bürgerbüro Ruppertstraße sowie in 11 VZÄ in Außenstellen). Im Haupthaus Ruppertstraße sind die beiden Kapazitäten tatsächlich vollumfänglich mit Kassentätigkeiten beschäftigt, während die Kapazitäten in den Außenstellen kombiniert auch die Passausgabe wahrnehmen. Im Haupthaus Ruppertstraße sind im Weiteren 21,32 VZÄ für die Tätigkeit Passausgabe vorgetragen.

Die Tätigkeiten der Kasse/Passausgabe stellen den Abschluss in der Sachbearbeitung dar. Kundinnen und Kunden müssen nach der Sachbearbeitung jeweils an der Kasse zahlen und erhalten anschließend das gewünschte Dokument. Auch hier muss Berücksichtigung finden, dass die Öffnungszeiten des Bürgerbüros im Sinne des Bürgerservices nunmehr ab 01.07.2019 dauerhaft von bislang 27,5 auf nunmehr 33,5 Stunden ausgeweitet wurden. Allein unter dem Gesichtspunkt, dass nun 6 Stunden

¹ Generell pro Außenstelle 1 VZÄ - in der Bürgerbüro Außenstelle Leonrodstraße wurde ursprünglich aufgrund der räumlichen Begrenzung kein Servicepoint installiert. Im Bereich der Ruppertstraße pro Sachgebiet 1 VZÄ. Aus räumlichen Gründen wurden zwei Sachgebiete in einen Wartebereich zusammengefasst.

mehr Parteiverkehr angeboten und abgedeckt werden müssen, ergeben sich folgende Mehrbedarfe:

Dienststelle	Funktion (Stellenwert)	Bisherige Ausstattung	Mehrbedarf durch erweiterte Öffnungszeiten
II/2 Ruppertstraße	Zahlstellenverwalter/in (E5)	2,0	0,44
II/2 Ruppertstraße	SB Passwesen (E5)	21,32	4,65
II/231 Orleansplatz	Zahlstellenverwalter/in (E5 – kombinierte Tätigkeit mit Passausgabe)	4,0	0,87
II/232 Leonrodstraße	Zahlstellenverwalter/in (E5 – kombinierte Tätigkeit mit Passausgabe)	1,0	0,22
II/233 Riesenfeldstraße	Zahlstellenverwalter/in (E5 – kombinierte Tätigkeit mit Passausgabe)	2,0	0,44
II/234 Forstenrieder Allee	Zahlstellenverwalter/in (E5 – kombinierte Tätigkeit mit Passausgabe)	1,0	0,22
II/235 Pasing	Zahlstellenverwalter/in (E5 – kombinierte Tätigkeit mit Passausgabe)	3,0	0,65
Summe	Zahlstellenverwalter/in (E5)		2,82 (2,8)
Summe	SB Passwesen (E5)		4,65 (4,7)

Der Mehrbedarf beträgt 7,47 (7,5) VZÄ.

3.2.3 Bedarfe wegen IT-Ausfällen

Durch die IT-Ausfälle entsteht – wie oben unter Ziff. 1.3 dargestellt, ein Personalmehrbedarf. Dieser ergibt sich zum einen durch verlängerte Nachlaufzeiten im Parteiverkehr, zum anderen aber durch die reduzierte Ausgabe von Wartemarken/Spontanterminen bzw. die Stornierung und Verlegung von bereits gebuchten Terminen.

- Reduzierung der Wartenummern/Spontantermine

Im Bürgerbüro Ruppertstraße wurden bis zum 30.06.2019 täglich zusätzlich zu den gebuchten Terminen pro anwesender Dienstkraft 30 % Wartemarken an spontan vorkommende Kunden ausgegeben, um mögliche Terminlücken z.B. bei nicht wahrge-

nommenen Terminen optimal füllen zu können. Am 07.05.2019, einem Arbeitstag ohne erhebliche IT Störungen, konnten damit im Bürgerbüro Ruppertstraße zusätzlich zu den vorab gebuchten Terminen rund 460 Kunden mit Wartemarken bedient werden.

Am 14.05.2019, einem Arbeitstag mit ganz erheblichen IT Problemen, musste die Ausgabe der Wartenummern in der Ruppertstraße schon kurz nach Parteiverkehrsbeginn eingestellt werden, so dass nur 95 Wartemarken ausgegeben werden konnten. Mit funktionierender IT hätten an diesem Tag insgesamt rund 450 Wartemarken zur Verfügung gestanden. Allein in Bezug auf das Wartemarkensystem mussten wegen der großen IT-Probleme im Vergleich zum vorangehenden Dienstag daher 355 Kunden weggeschickt werden. An den Außenstellen wurden am 14.05.2019 156 der möglichen 351 Wartemarken ausgegeben; ohne IT-Problem hätten also 195 Kunden mehr mit Wartemarken versorgt werden können.

Eine Dienstkraft bearbeitet pro Stunde im Schnitt 3,8 Termine.

Sollen diese 550 Kunden innerhalb von einer Woche einen Ersatztermin erhalten, werden bei 33,5 Stunden Parteiverkehr und 3,8 Terminen pro Stunde alleine hierfür 4,32 VZÄ benötigt. Das heißt, dass bei einer schweren Beeinträchtigung **an nur einem Tag** pro Woche bereits über die weggeschickten Kundinnen und Kunden ein durchschnittlicher Mehrbedarf von **4,32 VZÄ** entsteht.

- Erhöhung der Nachlaufzeiten

Bei IT-Problemen verlängert sich die Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden. Zudem kann der Parteiverkehr erst später als geplant abgeschlossen werden (= „Nachlaufzeit“), auch wenn man an diesem Tag die Ausgabe von Spontanterminen vorzeitig einstellt.

Beispielsweise wurden am Freitag, den 03.05.2019, 5,47 Stunden Parteiverkehr (bei 86 VZÄ Sachbearbeitung), am Freitag, den 31.05.2019, 7,07 Stunden (bei 82,5 VZÄ in der Sachbearbeitung) und am Freitag, den 14.06.2019, 5,35 Stunden (bei 97 VZÄ Sachbearbeitung) Parteiverkehr durchgeführt. Dies bedeutet, dass alleine an diesen drei Freitagen bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Bürgerbüros 245,14 Personenstunden zusätzlich Parteiverkehr anfiel, was bei einem 8 Stunden-Tag cirka 51,36 Personenstunden entsprechen würde.

Die IT-Probleme führen daher auch über die Nachlaufzeiten zu einem erhöhten Personalbedarf.

Laut den vorliegenden Controlling-Statistiken leisteten im Mai durchschnittlich 91,92 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich 7,37 Stunden Parteiverkehr pro Tag. Dies entspricht 36,85 Stunden pro Woche und somit 1,35 Stunden mehr als die zu

diesem Zeitpunkt im Rahmen der Sofortmaßnahmen festgelegten 35,5 Wochenstunden Parteiverkehr.

Bei 91,92 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern führte dies im Mai zu insgesamt 124,10 Stunden Nachlaufzeit pro Woche.

Um diese Stunden auszugleichen wären bei 35,5 Stunden Parteiverkehr im Rahmen zusätzliche 3,5 VZÄ benötigt worden.

Bei den neuen Öffnungszeiten seit 01.07.2019 mit 33,5 Wochenstunden Parteiverkehr würden **3,7 VZÄ** benötigt, um die IT bedingten Nachlaufzeiten aufzufangen.

Dieser Bedarf ist unabhängig von schweren Beeinträchtigungen, sondern über den gesamten Monat Mai entstanden.

Aktuell steht jedoch keine Personalreserve für diesen Ausgleich zur Verfügung. Dies führt zu steigenden Gleitzeitguthaben und kann nicht beliebig erweitert werden.

- Neuterminierung bei Totalausfällen

An einem Tag mit einem IT Totalausfall muss nicht nur die Ausgabe von Wartenummern/Spontanterminen eingestellt werden, sondern es müssen darüber hinaus auch die bereits für diesen Zeitraum gebuchten Termine verlegt werden.

Die Anzahl der Kundinnen und Kunden, die bei nur einer Stunde Ausfall nicht bedient werden kann, wurde anhand der Controlling-Daten aus Mai und Juni errechnet.

Mai:

Im Mai hatte das Bürgerbüro durchschnittlich 91,92 Dienstkräfte im Einsatz.

Die durchschnittlichen Brutto-Bearbeitungszeiten ergeben, dass im Schnitt 3,8 Termine pro Stunde pro Mitarbeiter/-in abgearbeitet werden können. Bei einem Ausfall von einer Stunde können daher bei einem Einsatz von 91,92 Dienstkräften 349 Termine nicht bedient werden. Um diese Termine innerhalb von 1 Woche nachzuholen, werden bei 33,5 Stunden Parteiverkehr 2,74 VZÄ benötigt.

Bei durchschnittlichen 90 VZÄ im Parteiverkehr und den seit Juli 2019 geltenden neuen Öffnungszeiten von 33,5 Wochenstunden führt jede Stunde Totalausfall zu einem Ausfall von 342 Terminen. Dies entspricht pro Stunde Totalausfall einem Bedarf von zusätzlich **2,69 VZÄ für** eine Woche. Dieser Bedarf wird geltend gemacht, da auch in Zukunft mit Einschränkungen zu rechnen ist, die mit mindestens einer Stunde Totalausfall pro Woche angesetzt werden müssen.

- schriftliche Nacharbeiten aufgrund IT-Fehlern

Wie oben bereits darstellt, kommt es immer wieder, oftmals z.B. nach dem Einspielen von Programm-Updates, zu fehlerhaften Datenverarbeitungen. Diese automatisiert entstehenden Fehler, müssen manuell behoben werden, d.h. dass oftmals hunderte von Datensätzen geprüft und zeitnah korrigiert werden müssen. Häufig müssen auch andere Behörden oder Privatpersonen zur Klärung des Sachverhalts angeschrieben bzw. deren Beschwerden bearbeitet werden. In der Regel besteht große Eilbedürftigkeit, da unrichtige Datensätze gravierende Auswirkungen für die Betroffenen haben können.

Derzeit wird laufend eine VZÄ abgestellt, um die dringlichsten Fälle zu bearbeiten. Es werden daher **1,0 VZÄ** geltend gemacht.

Es ergibt sich daher resultierend aus den IT-Störungen ein Personalbedarf i. H. v. 11,71 VZÄ. Es wird die Einrichtung von 12 Stellen (VZÄ) beantragt.

Der Bedarf wird vorerst auf zwei Jahre befristet. Sollte vor Ablauf der Befristung eine Stabilität der IT-Anwendung ohne Ausfälle und Störungen nachgewiesen werden können, kann ein früherer Einzug der Stellen erfolgen. Externes Personal wird unbefristet eingestellt und nach Ablauf der Befristung der Stellen auf vergleichbare Stellen umgesetzt.

3.2.4 Onlineredaktion / externe Öffentlichkeitsarbeit

Die Aufgaben der Onlineredaktion / externen Kommunikation mit einem zentralen Web-Management sind in den vergangenen Jahren umfangreicher geworden. Ein neuer Schwerpunkt liegt - unter anderem – im Bereich Social Media. Auch die Einbindung der externen Kommunikation in Kampagnen, z. B. zur Personalgewinnung und zur Darstellung des KVR in der Öffentlichkeit ist zu intensivieren. Im Zuge der Digitalisierung der Verwaltung ist in vielen Projekten insbesondere der Hauptabteilung II Bürgerangelegenheiten (u. a. E-Government, Online-Terminvereinbarung) und generell in die Projektarbeit bzgl. verschiedener Vorhaben zur Verbesserung des Bürgerservices immer auch fachliches Know-How der Online-Redaktion und die entsprechende Aufbereitung neuer Services im Internet gefragt. Neue Lösungen müssen sinnvoll, verständlich und bürgerorientiert in Webseiten eingebunden werden, inhaltliche Abstimmungen dazu getroffen werden. Aufgabe der Onlineredaktion / externe Kommunikation ist es, bürgerfreundliche Sprache, userfreundliche Strukturen und logischen Aufbau der Webauftritte zu garantieren.

Die Anforderungen an das Onlineangebot des KVR als „klassisches Bürgerreferat“ sind schnelllebig und häufigen Veränderungen unterworfen.

Gerade in Hochphasen und besonderen Problemlagen ist oftmals ein sofortiges Handeln notwendig, um Informationen zum Bürgerservice schnell und in adäquater Weise zu veröffentlichen. Einer professionellen Öffentlichkeitsarbeit kommt im Zuge der digitalen Reformation besondere Bedeutung in der Außendarstellung des Referates zu. Die geeignete Vorgehensweise ist jeweils individuell zu gestalten und auszuarbeiten.

Die im KVR vorhandene Kapazität reicht für die umfangreichen konzeptionellen Arbeiten bei Weitem nicht mehr aus, zumal den akuten Bedürfnissen von Bürgerinnen und Bürgern in der Öffentlichkeitsarbeit stets Vorrang einzuräumen ist. Der Bereich muss zwingend um eine weitere Kapazität aufgestockt werden, um weiterhin einen guten Bürgerservice gewährleisten zu können. Die referatsinterne und stadtweite Projektarbeit nimmt stetig zu (Taskforce Digitalisierung, intelligentes Leitsystem im KVR, Projekt Publikum, Piloter muenchen.de usw). Die notwendige Mitarbeit in allen Projekten zur Optimierung des Bürgerservices und der entsprechenden Prozesse kann nur mit einer weiteren Kapazität gesichert werden.

Es ergibt sich ein Personalbedarf i. H. v. 1,0 VZÄ.

Da es sich um planerisch/konzeptionelle Aufgaben handelt, unterliegt der Beschluss insoweit der Beschlussvollzugskontrolle.

Über die tatsächliche Erreichung der angestrebten Ziele und Effekte wird dem Stadtrat innerhalb von drei Jahren nach Stellenbesetzung berichtet.

3.2.5 Ausblick

Im Nachgang zu dieser Beschlussfassung und parallel zur Einrichtung und Besetzung der nun nötigen Kapazitäten soll eine Arbeitsgruppe installiert werden, die die geänderten Rahmenbedingungen im Bürgerbüro (u. a. Online-Terminvergabe) und deren Auswirkungen auf die aktuelle Bemessungsmethode analysiert und gemeinsam mit dem Personal- und Organisationsreferat eine dauerhafte Systematik zur Personalbedarfsermittlung für das Bürgerbüro erarbeitet. Hier sollen auch die Postbearbeitung und die Effekte auf andere Querschnittsbereiche betrachtet werden. Die Auswirkungen auf die Leitungsspanne sollen ebenfalls gesondert betrachtet werden. Es ist nicht auszuschließen, dass die Nachbetrachtung bzw. Evaluierung zu weiterem Personalbedarf im Bürgerbüro führt..

Die Thematik „Springergruppe“ (vgl. Kapitel 2.3.9) soll noch intensiv geprüft werden.

3.2.6 Zusammenfassung der Bedarfe

In Summe ergeben sich folgende Bedarfe:

Bereich	Funktion	VZÄ	Einwertung	Maßnahme
KVR-II/2	SB Bürgerbüro, Servicepoints	3,8	A8/E8	Stelleneinrichtung ab 01.08.2019; unbefristet
KVR-II/2	Zahlstellenverwal- ter/in	2,8	E5	Stelleneinrichtung ab 01.08.2019; unbefristet
KVR-II/2	SB Passwesen	4,7	E5	Stelleneinrichtung ab 01.08.2019; unbefristet
KVR-II/2	SB Bürgerbüro (IT Risikoreserve)	12,0	A8/E8	Stelleneinrichtung ab 01.08.2019; befristet auf 2 Jahre ab Besetzung
KVR-BdR	Onlineredakteur/in	1,0	A12/E11	Stelleneinrichtung ab 01.08.2019; unbefristet
		Σ 24,3		

3.3 Alternativen zur Kapazitätsausweitung

Alternativen zur Kapazitätsausweitung gibt es keine, sofern man den Bürgerinnen und Bürgern fristgerechte Termine für die Erledigung der von ihnen angefragten Dienstleistungen anbieten, bzw. eine ausreichend zeitnahe Sachbearbeitung sicherstellen möchte.

Die organisatorischen und personalrechtlichen Mittel zur Nutzung der bestehenden Kapazitäten sind ausgeschöpft. Alle möglichen Maßnahmen der internen Kapazitätsausweitung und Steigerung der Effizienz wurden ergriffen. Aber insbesondere die Ausweitung der Bedienzeiten zu Lasten der Erledigung von schriftlichen Arbeiten, welche dann im Rahmen von angeordneten Überstunden erledigt werden, ist über längere Zeit hin nicht zumutbar. Zusätzlich leisteten viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillige Samstagsarbeit.

Erschwerend kommen kurzfristige und vor allem umfangreiche IT Umstellungen auf die Bürgerbüros zu. Diese haben in der Vergangenheit zu erheblichen Störungen im Dienstbetrieb geführt und konnten mit internen Maßnahmen nicht aufgefangen werden. Die Bürgerbüros sind darüber informiert, dass diese Umstellungen und auch neue Fachverfahren nun wieder umgesetzt werden müssen.

Diese übermäßige Belastung der hoch motivierten und leistungsbereiten Dienstkräfte des Bürgerbüros kann nur über einen bestimmten Zeitraum aufrecht erhalten werden. Ansonsten besteht die Gefahr, dass sich weitere Dienstkräfte zu einem Wechsel der Dienststelle entschließen.

Ohne eine Zuschaltung der geltend gemachten Kapazitäten kann nicht nur das Terminangebot mit den bürgerfreundlich erweiterten Öffnungszeiten nicht aufrecht erhalten werden, sondern es können dauerhaft nicht genügend Termine angeboten werden, um die Nachfrage der Bürgerinnen und Bürgern zu decken. Die zeitnahe Erledigung insbesondere von eiligen Anliegen wäre nicht sichergestellt. Zudem würde sich ein Terminstau ergeben, der nicht mehr abgearbeitet werden könnte.

3.4 Sachbedarfe

Für die zusätzlichen Stellen sind Arbeitsplatzkosten entsprechend der üblichen Ausstattung für die Sachbearbeitung Bürgerbüro anzusetzen.

Die zusätzlichen Sachbedarfe setzen sich wie folgt zusammen: Für die Ersteinrichtung von 25 Arbeitsplätzen fallen einmalig 50.000 € (2.000 €/Arbeitsplatz) sowie dauerhaft für 13 Arbeitsplätze 10.400 € (800 € jährlich/Arbeitsplatz) und befristet von 2019 – 2021 für 12 Arbeitsplätze 9.600 € (800 € jährlich/Arbeitsplatz) an.

3.5 Zusätzlicher Büroraumbedarf

Nach § 59 Abs. 4 der Geschäftsordnung des Stadtrats muss ein Sachreferat bei Sachanträgen zu Stellenausweitungen zwingend das Kommunalreferat einbinden und in Abstimmung mit ihm darstellen, ob bzw. in welchem Umfang die Unterbringung des zusätzlichen Personals im Rahmen der verfügbaren Büroflächen des Sachreferates erfolgen kann bzw. ob und ggf. in welchem Umfang zusätzlicher Büroraum benötigt wird.

Die zusätzlichen 24 Stellen können in den Bestandsflächen der Bürgerbüros nicht untergebracht werden. Aus diesem Grund ist es zwingend notwendig, dass die in Aussicht gestellten Flächen im Bürgerbüro Orleansplatz im 2. OG zeitnah bezogen werden können. Es ist daher nicht möglich, Teilflächen im 2. OG dem IT-Referat zur Verfügung zu stellen. Das KVR fordert hier im Rahmen der Prioritätensetzung die Flächen komplett dem KVR zu überlassen, damit die zusätzlichen Dienstkräfte untergebracht werden und die Stellenzuschaltungen wirken können.

Die Stelle der Onlineredaktion wird bei der Referatsleitung situiert.

4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

4.1 Zusammenfassung der Kosten

Als Ausfluss der dargestellten Personalbedarfe/ Sachmittelbedarfe sind folgende Finanzmittel erforderlich:

4.1.1 Personalbedarfe

Bereich	Funktion	BesGr/ EGr ¹	Be- darf VZÄ	JMB ² (bis zu)	Summe Personalkosten (bis zu)		
					Entfris- tung ab 20xx	Befristet von 01.08.201 9 bis 31.07.202 1	Dauerhaft ab 01.08.2019
II/2 Service- points	SB Bürger- büro	A8/E8	3,8	56.010 €			212.838 €
II/2	Zahlstellen- verwalter/in	E5	2,8	51.930 €			145.404 €
II/2	SB Pass- wesen	E5	4,7	51.930 €			244.071 €
II/2	SB Bürger- büro	A8/E8	12,0	56.010 €		672.120 €	
BdR	Onlinere- dakteur/in	A12/E11	1,0	73.640 €			73.640 €
Summe			24,3			672.120 €	675.953 €

¹ Besoldungs-/ Entgeltgruppe

² Jahresmittelbetrag

4.1.2 Sachmittelbedarfe

4.1.2.1 Konsumtive Sachkosten

Art	Stückpreis	Anzahl	Gesamtkosten/ a		
			Einmalig in 2019	Befristet von 2019 bis 2021	Dauerhaft ab 2019
Arbeitsplatzkos- ten	800 € ¹	13			10.400 €
Arbeitsplatzkos-	800 €	12		9.600 €	

ten					
Ausschreibungs- kosten		1	20.000 €		
Büroausstattung	2.000 € ¹	25	50.000 €		
Summe			70.000 €	9.600 €	10.400 €

¹ Anmerkung: stadtwweit festgelegter Wert

4.2 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	686.353,-- ab 2019	70.000,-- in 2019	1.373.040,-- von 2019 bis 2021
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	675.953,--		280.050,-- in 2019 672.120,-- in 2020 392.070,-- in 2021
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	10.400,--	50.000,-- in 2019	9.600,-- von 2019 bis 2021
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)		20.000,-- in 2019	
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	24,3		

Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

* Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entsteht im Ergebnishaushalt zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 40 Prozent des Jahresmittelbetrages.

** ohne arbeitsplatzbezogene IT-Kosten

4.3 Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Darüber hinaus ergibt sich folgender Nutzen, der nicht durch Kennzahlen bzw. Indikatoren beziffert werden kann:

Die Wahrnehmung von Pflichtaufgaben und Sicherstellung des damit verbundenen Bürgerservices im Bereich des Bürgerbüros.

4.4 Finanzierung

Die Finanzierung kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

Über die Finanzierung muss sofort entschieden werden.

Wie bereits unter Vortragsziffer 3.1 ausführlich dargestellt, ist es durch das Kreisverwaltungsreferat zu gewährleisten, dass die gesetzlichen Vorgaben - insbesondere bei An- und Ummeldefristen der Bürgerinnen und Bürger - eingehalten werden können. Bei den Bürgerinnen und Bürgern können sich durch eine nicht fristgerechte Anmeldung erhebliche Nachteile wie z.B. bei der Verlängerung von Aufenthaltserlaubnissen, Kindergartenplätzen oder beim Kindergeldbezug ergeben. Insbesondere vor dem Hintergrund des prognostizierten Anstiegs von Terminwünschen und Vorsprachenzahlen durch die bevorstehende Urlaubs- und Reisezeit ist eine Unabweisbarkeit gemäß Art. 66 Abs. 1 GO vorliegend gegeben.

Bedingt durch die bis März 2019 durchgeführte Organisationsuntersuchungen waren zu einem früheren Zeitpunkt noch keine fundierten Aussagen über den genauen Personalbedarf möglich, sodass eine Nicht-Planbarkeit vorliegt.

Eine Einrichtung und Besetzung der Stellen ist ab dem 01.08.2019 erforderlich.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel für Personalkosten (befristet 1.344.240 € von 2019 - 2021/ dauerhaft 675.953 € ab 2019, damit gesamt für 2019 i.H.v. 956.003 €) sollen nach positiver Beschlussfassung auf dem Büroweg für das Haushaltsjahr 2019 geltend gemacht werden und für die Folgejahre in die jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren aufgenommen werden.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel für Sachmittel (einmalig 70.000 € in 2019/ befristet 9.600 € von 2019-2021/ dauerhaft 10.400 € ab 2019, damit gesamt für 2019 i.H.v. 90.000 €) sollen nach positiver Beschlussfassung auf dem Büroweg für den Haushalt 2019 geltend gemacht werden und für die Folgejahre in die jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren aufgenommen werden

Die Kosten sind insgesamt zahlungswirksam.

Das Produktkostenbudget für das Produkt „Melde- und Passangelegenheiten“ (Produktziffer L3512222000 und L35122220020) erhöhen sich entsprechend.

Mit den beschriebenen Maßnahmen und Bedarfen wird das Ziel „dauerhafte Senkung der Wartezeiten in bzw. vor den Bürgerbüros“ unterstützt.

5. Abstimmung Referate / Fachstellen

Eine termingerechte Einbindung der Querschnittsreferate nach Nr. 5.6 der AGAM war aufgrund der kurzen Vorlaufzeit nicht möglich. Insbesondere mussten die politischen Vorgaben im Zuge des Eckdatenbeschlusses für das Haushaltsjahr 2020 berücksichtigt werden, die sich für den vorliegenden Beschluss erst am 08.07.2019 hinreichend konkretisiert haben.

5.1 Stellungnahmen

5.1.1 Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates

Das Personal- und Organisationsreferat hat mit Stellungnahme vom 16.07.2019 der Beschlussvorlage nicht zugestimmt. Als Begründung wird angeführt, dass die Ausführungen zur Unabweisbarkeit nicht nachvollziehbar seien und Ausführungen zur Unplanbarkeit seitens des KVR nicht getroffen worden seien. Auf die Höhe der geltend gemachten Bedarfe wird hinsichtlich der Risikoreserve für IT-Ausfälle und -Störungen eingegangen. Die Stellungnahme des POR liegt dieser Beschlussvorlage als Anlage bei.

Das Kreisverwaltungsreferat hat an mehreren Stellen der Beschlussvorlage Ausführungen zur Unabweisbarkeit und Unplanbarkeit getroffen und kann daher die Einwände nicht nachvollziehen. Die Probleme mit der IT haben sich in den vergangenen Wochen und Monaten immer mehr zugespitzt. Sämtliche Anstrengungen und Versuche eine Verbesserung im Umgang mit der Software herbeizuführen, haben nicht zu einer nachhaltigen Verbesserung geführt; ebenso ist keine Verbesserung der Qualität in Sicht. Die getesteten Alternativen (vgl. Stellungnahme des RIT vom 11.07.2019, so wurde im Mai eine Task-Force EWO gegründet und es wurden in der Folge technische Anpassungen im Juni vorgenommen) haben ebenfalls nicht zu einer Verbesserung geführt. Es handelt sich daher aus Sicht des KVR um absolut unplanbare und nicht absehbare Bedarfe. Immer wieder müssen Rückstände durch aufgetretene IT-Ausfälle abgedeckt werden und bereits beschriebene Maßnahmen getroffen werden, für die die vorhandenen Kapazitäten längerfristig nicht mehr ausreichen. Auch dem Personal kann dies nicht mehr länger in diesem Umfang zugemutet werden.

Die übrigen, neben den Kapazitäten für IT-Ausfälle und -Störungen geforderten Bedarfe (Servicepoints, Kasse, Passausgabe, Onlineredaktion), sind ebenso unplanbar. Sie sind eine zwingende Folge der verbindlichen Ausweitung der Öffnungszeiten seit

dem 17.04. bzw. 01.07. Die ergriffene Sofortmaßnahme „Ausweitung des Parteiverkehrs“ hat selbstverständlich zur Folge, dass die Querschnittsbereiche mehr Kapazitäten benötigen. Wie auch aus dem Begriff Sofortmaßnahme hergeleitet werden kann, handelt es sich hier eben nicht um planbare Ausweitungen.

Die vom KVR geforderten Kapazitäten auf Grund der IT-Ausfälle und -Störungen beruhen entgegen der Angabe des POR nicht auf unsicheren oder spekulativen Annahmen sondern auf vielen Erfahrungswerten aus vergangenen Situationen.

5.1.2 Stellungnahme der Stadtkämmerei

Die Stadtkämmerei hat der Sitzungsvorlage nicht zugestimmt und empfiehlt dem Oberbürgermeister die Vorlage nicht auf die Tagesordnung zu setzen. Hierzu wurde folgendes ausgeführt:

„Das Kreisverwaltungsreferat hatte im Rahmen des Eckdatenbeschlusses bereits Stellenausweitungen bei den Bürgerbüros für den Haushalt 2020 angemeldet.

In der Sitzungsvorlage beantragt jetzt das Kreisverwaltungsreferat die Zuschaltung von weiteren 24,3 Stellen bei den Bürgerbüros für das Jahr 2019.

Die Sitzungsvorlage konterkariert damit das stadtweit gültige Haushaltsplanaufstellungsverfahren und den Eckdatenbeschluss.

Entsprechend dem vom Stadtrat in seiner Vollversammlung vom 21.02.2018 beschlossenen Verfahren zur „Optimierung des Haushaltssteuerung durch den Stadtrat“ ist vorgesehen, dass dem Stadtrat im Juli ein Eckdatenbeschluss vorgelegt wird und die Referate sich im Rahmen der darin enthaltenen Budgetvorgaben bewegen.

In diesem Jahr wird der Eckdatenbeschluss für das Haushaltsjahr 2020 am 24.07.2019 in den Stadtrat eingebracht und vom Stadtrat werden die entsprechenden Budgetvorgaben inklusive Stellenausweitungen getroffen.

Mit der vorliegenden Sitzungsvorlage und den darin zusätzlich beantragten Stellen für den Kreisverwaltungsausschuss am 23.07.2019 läuft das Kreisverwaltungsreferat diesem Verfahren entgegen.

Zusätzlich ist die Unplanbarkeit und Unabweisbarkeit für die Finanzierung der Stellenzuschaltungen bei der Bürgerberatung im Jahr 2019 nicht nachvollziehbar.

Das Kreisverwaltungsreferat gibt an, die Stellenzuschaltungen als „Risikoreserve“ für mögliche IT-Ausfälle und -Störungen im Fachverfahren zu benötigen.

Auch fehlt aus der Sicht der Stadtkämmerei der Nachweis, dass der Bedarf nicht durch bereits bestehenden oder bereits für das Jahr 2019 bewilligte, aber noch nicht besetzte Stellen abgedeckt werden kann.

Die Stadtkämmerei schließt sich dabei den Ausführungen der Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates zu dieser Sitzungsvorlage an.“

Aus Sicht des Kreisverwaltungsreferats wird dazu erwidert, dass neben dem Eckdatenbeschlussverfahren weiterhin die Möglichkeit der Einbringung von Finanzierungsbeschlüssen in den Stadtrat besteht. Entsprechende Sitzungsvorlagen sind dann zulässig, wenn eine mangelnde Planbarkeit und Unabweisbarkeit begründet wird.

Für die Stadtkämmerei ist die Unplanbarkeit und Unabweisbarkeit der Stellenforderung nicht nachvollziehbar. Dabei betrachtet sie lediglich die Stellenzuschaltungen die als „Risikoreserve“ für mögliche IT-Ausfälle und -Störungen im Fachverfahren gefordert werden.

Das KVR hat in der Beschlussvorlage an diversen Stellen im Vortrag Ausführungen über die Unabweisbarkeit und Unplanbarkeit gemacht, wovon seitens der Stadtkämmerei nur ein Punkt herausgegriffen wurde.

Die mit dieser Sitzungsvorlage beantragten Stellen waren unplanbar. Der Bedarf ist durch die IT Probleme bei der Umsetzung der vom KVR ergriffenen Sofortmaßnahmen und Maßnahmen aus einem Mitarbeiterworkshop im Mai 2019 entstanden, um den Dienstbetrieb im Bürgerbüro aufrechtzuerhalten und die Kundinnen und Kunden innerhalb einer zumutbaren Wartezeit bedienen zu können. Wie im Beschluss ausgeführt, können diese Maßnahmen, insbesondere die Ausweitung der Öffnungszeiten, nicht ohne zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Dauer umgesetzt werden.

Hinzu kommen die seit April 2019 vermehrten Systemausfällen der im Bürgerbüro verwendeten Software deren Folgen ohne zusätzliches Personal nicht aufgefangen werden können. Aufgrund dessen ist der zusätzliche Stellenbedarf unabweisbar und unbedingt für 2019 erforderlich.

Eine Abdeckung des zusätzlichen Personalbedarfs durch Stellen, die für 2019 bewilligt aber noch nicht besetzt sind, ist nicht möglich. Auf Grund des regelmäßigen Dauerbesetzungsverfahrens ist hier mit einer baldigen Besetzung zu rechnen. Dieser Stellenbedarf beruht zudem auf einer vom POR abgenommenen Bemessung mit Basisdaten aus 2018 und deckt nicht den im Beschluss geforderten zusätzlichen Stellenbedarf. Eine Umwidmung vorhandener Stellen kommt aus Sicht des KVR nicht in Frage, da – wie hier bereits beschrieben – fortwährend Besetzungsbestrebungen seitens des KVR laufen, die unbesetzten Stellen zu besetzen.

Die bisherigen Stellenbemessungen berücksichtigten gerade nicht die zuletzt eingetretenen massiven IT Störungen und den erheblichen kurzfristigen Personalmehrbedarf zur Abarbeitung. IT Fehler im Fachverfahren müssen teilweise manuell behoben werden. IT Ausfälle führen zu Termin-Bugwellen. Es werden bis zum Ende des Jahres umfangreiche IT-Systemumstellungen durchgeführt, die keine „allgemeine Risikoreserve“ erfordern, sondern ganz konkret zusätzliches Personal zur Abwicklung des Parteiverkehrs.

Ein weiteres Beispiel aus der aktuellen Praxis:

Auch beim Home Office, das den Parteiverkehr entlasten und die Terminkapazitäten ausweiten soll, ist zu beachten, dass aktuell massive technische Beeinträchtigungen eingetreten sind. Das System arbeitet derzeit so langsam, dass nicht nur Home Office aktuell zurückgestellt werden muss, sondern auch die damit verbundenen Stundenerhöhungen der Teilzeitkräfte wieder in Frage stehen. Aufgrund der IT Probleme können die beschlossenen Verbesserungen derzeit nicht umgesetzt werden und der Dienstbetrieb ist auch hier stark beeinträchtigt.

Aufgrund der Unplanbarkeit der jetzigen IT Situation ist der zusätzliche Personaleinsatz noch in diesem Jahr dringend erforderlich. Es bedarf dann einer weiteren Bemessung der Wirksamkeit der Personalzuschaltung für die kommende Umstellung der IT Infrastruktur.

Abschließend wird noch angemerkt, dass die Beschlussvorlage ebenfalls wie der Eckdatenbeschluss in das Plenum am 24.07.2019 eingebracht wird, sodass dem Stadtrat sowohl ein Überblick über Ausweitungen mit dieser Sitzungsvorlage als auch ein Gesamtüberblick über die zum Eckdatenbeschluss angemeldeten Haushaltsausweitungen des Kreisverwaltungsreferats gegeben wird. Insofern besteht unseres Erachtens für den Stadtrat eine ausreichende Transparenz über die geplanten Haushaltsausweitungen des Kreisverwaltungsreferates, wodurch es der Vollversammlung möglich wäre, bei den Personal- und Sachmittelbedarfen im Sinne von Schwerpunktsetzungen steuernd einzugreifen.

5.1.3 Stellungnahme des Kommunalreferates

Das Kommunalreferat hat innerhalb der verkürzten Frist keine Stellungnahme abgegeben. Diese wird als Tischvorlage nachgereicht.

5.1.4 Stellungnahme des IT-Referates

Die Stellungnahme des IT-Referates ist unter 1.3 in die Beschlussvorlage eingeflossen.

5.2 Anhörung des Bezirksausschusses

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

6. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und der Verwaltungsbeirat für den Zuständigkeitsbereich Einwohnerwesen, Herr Stadtrat Sebastian Schall haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

7. Nichteinhaltung der Zuleitungsfristen

Eine fristgerechte Vorlage und Anmeldung für die Tagesordnung nach Nr. 5.6.2 der AGAM konnte nicht mehr erfolgen. Dies ist dadurch begründet, dass eine möglichst aktuelle Berichterstattung erwünscht war und auch die Neuerungen zum 01.07. mit eingezogen werden sollten. Die Behandlung in der heutigen Vollversammlung ist erforderlich, da im Antrag unter anderem um eine Darstellung der aktuellen Situation vor der Sommerpause 2019 gebeten wurde. Auch das Kreisverwaltungsreferat möchte den Stadtrat über die aktuelle Situation, die ergriffenen Maßnahmen und die Personalbedarfe fristgerecht unterrichten. Nicht zuletzt haben sich die haushalterischen Vorgaben hinsichtlich Stellenschaffungen mit Auswirkungen auf das Jahr 2020 für den vorliegenden Beschluss erst durch die gemeinsame Beschlussvorlage der Stadtkämmerei und des Personal- und Organisationsreferates „Haushaltsplan 2020 Eckdatenbeschluss“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 15310, hinreichend konkretisiert.

8. Beschlussvollzugskontrolle

Der Beschluss unterliegt bzgl. Kapitel 3.2.4 der Beschlussvollzugskontrolle.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Den Ausführungen zur Unplanbarkeit und Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt.
3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, unverzüglich die Einrichtung von 12,3 VZÄ dauerhaft und 12 VZÄ befristet für die Dauer von zwei Jahren ab Besetzung zu veranlassen und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat in die Wege zu leiten. Die Stellen sind sofort besetzbar.
4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die unbefristete Einrichtung von 12,3 VZÄ ab dem 01.08.2019 und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Stellenbesetzungsverfahren ist bereits frühzeitig anzustoßen.
5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung von 12 VZÄ ab dem 01.08.2019 (befristet auf 2 Jahre ab Stellenbesetzung) und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Stellenbesetzungsverfahren ist bereits frühzeitig anzustoßen. Die Stellen sind sofort besetzbar. Externe Einstellungen können aufgrund des hohen Personalbedarfs unbefristet erfolgen.
6. Die mit dieser Beschlussvorlage beantragten 24,3 Stellen (VZÄ) gehen nicht zu Lasten der Stellen aus dem Eckdatenbeschluss für den Haushalt 2020.
7. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. 956.003 Euro für das Jahr 2019 auf dem Büroweg bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Produktkostenbudgets erhöhen sich um 956.003 € in 2019, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von ca. 40% des jeweiligen JMB.

8. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die befristet von 2020 - 2021 erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. 1.064.190 € in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Produktkostenbudgets erhöhen sich für die Jahre 2020 um 672.120 € und für das Jahr 2021 um 392.070 €, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von ca. 40 % des jeweiligen JMB.

9. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel ab 2020 i.H.v. 675.953 € in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.

Die Produktkostenbudgets erhöhen sich um 675.953 € pro Jahr, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Behilferückstellungen in Höhe von ca. 40 % des jeweiligen JMB.

10. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die konsumtiven Haushaltsmittel (Arbeitsplatzkosten i.H.v. 9.660 Euro befristet für die Jahre 2019 - 2021 und dauerhaft ab 2019 i.H.v. 10.400 € für 2019 auf dem Büroweg für das Haushaltsjahr 2019 geltend zu machen und für die Folgejahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren anzumelden.

Das Produktkostenbudget erhöht/ sich entsprechend.

11. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. 70.000 € (Erstausstattung Arbeitsplatz i.H.v. 50.000 € und Ausschreibungskosten i.H.v. 20.000 €) für das Jahr 2019 auf dem Büroweg für das Haushaltsjahr 2019 geltend zu machen.

12. Der Beschluss unterliegt bzgl. Kapitel 3.2.4 der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober/Bürgermeister/-in

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle

an das Revisionsamt

Personal- und Organisationsreferat (P3)

an die Stadtkämmerei HA II/31

an die Stadtkämmerei HA II/12

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat, P2, P5
3. an das IT-Referat
4. an das Kommunalreferat
5. an Kreisverwaltungsreferat – GL 1, GL 2 (3x), GL 3, GL 4
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
6. Zurück mit Vorgang an Kreisverwaltungsreferat – HA II
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532