Anlage 8 zur GRDrs 821/2016

**Stellenschaffungen**

**im Vorgriff auf den Stellenplan 2018**

|  Org.-Einheit Kostenstelle |  Amt |  BesGr. oder EG |  Funktionsbezeichnung |  Anzahl der Stellen |  Stellen- vermerk |  durchschnittl. jährl. kosten- wirksamer Aufwand in Euro |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 100 0130…1010 5010 | Haupt- undPersonalamt | EG 8 | Mitarbeiter/in | 5,25 | -- | -- |

# 1 Antrag, Stellenausstattung

Beantragt wird die Schaffung von 5,25 Stellen (EG 8) für die Übernahme von insgesamt 7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NetCom entsprechend GRDrs 327/2016.

# 2 Schaffungskriterien

Die Übernahme der NetCom erfüllt das Kriterium einer neuen Aufgabe. Die Stellenschaffungen sind zudem haushaltsneutral, da im Gegenzug Sachkosten eingespart werden.

# 3 Bedarf

## 3.1 Anlass

Mit GRDrs 1250/2015 wurde die Verwaltung beauftragt, den Erwerb des Beteiligungsunternehmens NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste (NetCom) und dessen Einbindung in die Verwaltungsstruktur in die Wege zu leiten. Hintergrund war, dass sich nach Beendigung der Altverträge über die Vermietung von Telekommunikationsdienstleistungen das Haupttätigkeitsfeld der NetCom insbesondere bei den Leistungen des Servicecenters auf den Konzern Landeshauptstadt Stuttgart konzentrierte. Mit der GRDrs 327/2016 erwarb die Stadt Stuttgart sämtliche Betriebsgrundlagen der NetCom.

## 3.2 Bisherige Aufgabenwahrnehmung

Die NetCom erbrachte im ServiceCenter der Stadt Stuttgart seit 2012 Telefondienstleistungen für die eingehenden Anrufe in der Zeit von Montag bis Freitag 8.00 - 18.00 Uhr. Neben der einheitlichen Behördennummer 115 und der städtischen 216-0 sind die Auskunftsnummern der Bürgerbüros, des Heißen Drahtes, der Kfz-Zulassung und der Führerscheinstelle integriert. Insgesamt erbrachte die NetCom Stuttgart GmbH Telekommunikationsdienste für die Landeshauptstadt Stuttgart (ServiceCenter Stuttgart), die Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB), die Stadtwerke Stuttgart Vertriebsgesellschaft mbH sowie für Teile des Klinikums Stuttgart. Für die Landeshauptstadt inklusive Klinikum wurden im Jahr 2015 insgesamt 298.000 Vorgänge (Calls und Nachbearbeitung) abgewickelt, für die anderen Vertragspartner 56.000.

Dies führte dazu, dass die Kostenverrechnung für die Dienstleistungen (für die städtischen Ämter und Eigenbetriebe einschließlich des Eigenbetriebes Klinikum Stuttgart) und damit ebenfalls die Finanzierung der NetCom insgesamt über die Landeshauptstadt Stuttgart lief und die Geschäftsentwicklung maßgeblich prägte. Darüber hinaus waren für das ServiceCenter Stadt Stuttgart bereits 20 städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (15 Stellen) im Rahmen der Personalgestellung tätig. Aufgrund dieser Nähe zur städtischen Verwaltung und dem Wegfall der Altgeschäfte der NetCom gliederte die Verwaltung diese Telefondienstleistungen in die Organisationsstruktur des Haupt- und Personalamtes ein.

Seit dem Stichtag 1. Juli 2016 arbeiten im ServiceCenter 27 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (20,25 Stellen) für die Stadt Stuttgart, die Stuttgarter Straßenbahnen AG (SSB), die Stadtwerke Stuttgart Vertriebsgesellschaft mbH sowie für Teile des Klinikums Stuttgart.

## 3.3 Auswirkungen bei Ablehnung der Stellenschaffung

Durch die Integration von Auskunftsnummern in das ServiceCenter konnten in den publikumsintensiven Dienststellen Entlastungseffekte erzielt werden, da Arbeitsprozesse und der betriebliche Ablauf ohne Unterbrechungen durch Telefonate abgewickelt und durch die abschließende telefonische Beratung und Bearbeitung die Besuche von Bürgern/-innen reduziert wurden. Dem Bürger wird durch die Einheitlichkeit und Erreichbarkeit mit einer Quote von 90% eine sehr hohe Qualität geboten.

Ohne die Stellenschaffungen wäre mit Einbußen im Umfang der v.g. Serviceleistungen für die Ämter und Bürger der Stadt Stuttgart zu rechnen.

# 4 Stellenvermerke

-