

## **Anlage „Kriterienkatalog zur systematischen Leistungsbewertung“ zur DV-LoB**

Stand: 22.2.2017

### **1. Rahmenvorgaben für Kriterien**

Die Kriterien sollen folgende Anforderungen erfüllen:

- Die Formulierung muss für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verständlich sein.
- Unbestimmte Rechtsbegriffe werden - gegebenenfalls durch Beispiele - konkretisiert.
- Der Inhalt muss messbar oder objektivierbar sein, die Messdimension muss vorher genannt sein.
- Das zu erreichende Ergebnis bzw. eine Qualität oder ein Qualitätsstandard muss beschrieben sein.
- Alle Kriterien sind von einem Reformziel abzuleiten. Folgende Reformziele sind maßgebend:
  - a) Bürgerinnen- und Bürgerorientierung,
  - b) Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung,
  - c) Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern,
  - d) Wirtschaftlichkeit/Wirksamkeit des Verwaltungshandelns.

### **2. Allgemeiner Kriterienkatalog**

#### **2.1 Bürgerinnen-/Bürgerorientierung**

Bürgerinnen und Bürger im Sinne dieses Abschnitts sind alle Adressaten des Handelns der Stadt München also auch z.B. Schülerinnen und Schüler, Buben und Mädchen in Kindertageseinrichtungen, Kundinnen und Kunden des Sozialdienstes, Organisatoren, Firmen und stadttinterne Adressaten usw.

- a) Zeichnet sich durch herausragendes Engagement im Tagesgeschäft aus.
- b) Erfolgreiche Organisation von Veranstaltungen und Ausstellungen sowie Erarbeitung von Publikationen zur positiven Darstellung des städtischen Leistungsspektrums (z. B. Tag der offenen Tür, Tag der Daseinsvorsorge, Gesundheitscheck-Up Tage) oder einrichtungsinterner Veranstaltungen (z. B. Infomärkte, Schulfeste, Projekte). Die konkreten Erfolgsfaktoren sind vorher festgelegt.
- c) Aufgrund aktiver Maßnahmen und durch Umfragen für einen abgrenzbaren Dienststellenbereich nachgewiesene Erhöhung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit bzw. der geschlechterdifferenzierten Zielgruppenorientierung im Tagesgeschäft.
- d) Reduzierung der durchschnittlichen Wartezeiten in einem Parteiverkehrsbereich durch Maßnahmen (d. h. nicht fremdbestimmt) wie z. B. Beschleunigung des Verfahrens, Reduzierung der Vorsprachen, Terminvereinbarungen.
- e) Verbesserung vorab definierter Servicestandards durch bürgerfreundliche Angebote wie z. B. e-government, Service-/Infopoints, gute Erreichbarkeit.
- f) Besonderes Engagement der Dienstkraft zur Verbesserung der Information z. B. Überarbeitung von Infomaterial aufgrund der Erfahrungen im Umgang mit Kundinnen und Kunden, verständliche, zielgruppengerechte und geschlechtersensible Sprache.

- g) Kundenfeedback (Lob bzw. Beschwerden) wurde differenziert nach Kriterien (z. B. Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund) ausgewertet, Schlüsse daraus gezogen und messbare Verbesserungen erreicht.
- h) Verbesserung im Parteverkehr, z. B. messbar durch
  - sinkende Warte- bzw. Bearbeitungszeiten
  - Reduzierung von Bearbeitungsmängeln
  - positive Entwicklung von Kundenfeedback
  - wirkungsvolles Umsetzen von Fortbildungen (zum Beispiel zu Kommunikation oder interkultureller Kompetenz, Aneignung notwendiger Sprachkenntnisse und ihr wirksamer Einsatz im Alltag).
- i) Reduzierung der durchschnittlichen Reaktionszeit z. B. auf Anträge, Anfragen, Beschwerden.
- j) Vermeidung von gesundheitlichen Schäden durch aufmerksames und konsequentes Arbeitsverhalten.

## 2.2 Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung

- a) Besonderes und erfolgreiches Engagement für kollegiales Lernen im Fachbereich wie Organisation und Durchführung dezentraler Fortbildungsmaßnahmen für Kolleginnen und Kollegen, praktische Anleitung von Nachwuchskräften bzw. Neuen (nicht Führungskräfte und Fortbildungsbeauftragte).
- b) Engagierte Betreuung und erfolgreiche praktische Ausbildung neuer Kolleginnen und Kollegen, z.B. im Rahmen der Tätigkeit als örtliche/r Ausbilder/in, als Ausbilder/in bzw. Betreuer/in von Referendarinnen und Referendaren sowie Praktikantinnen und Praktikanten.
- c) Durch Unterstützung und Beratung das Leistungsniveau einer Kollegin/eines Kollegen nachprüfbar und dauerhaft gesteigert.
- d) Schwerwiegenden Konflikt im Team erkannt, mit der Führungskraft thematisiert und aktiv zur Lösung beigetragen.
- e) Die Genderdimension eines Konflikts erkannt und aktiv angegangen.
- f) Fördert die Wissensweitergabe im Team durch vorbildliche Informationsweitergabe und Einbeziehung aller Kolleginnen/Kollegen in fachliche Diskussionsprozesse.
- g) Achtet auf geschlechertypisches Verhalten in Besprechungen und trägt aktiv zur Reflexion und Veränderung bei.
- h) Fördert den Zusammenhalt im Team, z. B.
  - ist sensibel für Ärgernisse und kümmert sich konstruktiv um ihre Lösung,
  - Wahrnehmen sozialer Aufgaben im Team,
  - Integration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Kolleginnen und Kollegen,
  - erkennt Belastungen, auch im Privatleben, und gibt/vermittelt Unterstützung,
  - umgesetzte Ideen zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit.
- i) Fördert das betriebliche Miteinander durch außerordentlich kooperative Zusammenarbeit, Unterstützung und Hilfsbereitschaft.
- j) Erfolgreiche Integration von anerkannt leistungsgeminderten Kolleginnen und Kollegen.
- k) Vermeidung von gesundheitlichen Schäden durch aufmerksames und konsequentes Arbeitsverhalten.
- l) Erfolgreiche Initiierung oder Durchführung von gesundheitsfördernden Maßnahmen soweit nicht Dienstaufgabe oder gesondert vergütet.
- m) Erfolgreiche Initiierung oder Durchführung von Maßnahmen zur Förderung von Chancengleichheit sowie zur Vermeidung von Diskriminierung am Arbeitsplatz.

- n) Aktive Gestaltung von Projekt- und Teamarbeit im Sinne der Übernahme einer positiven und motivierenden Vorreiterrolle.
- o) Vorbildliche Anwendung der Instrumente der Personalentwicklung wie z. B. Konfliktmanagement, Personalförderung, Steuerung über Zielvereinbarungen.

### **2.3 Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern**

- a) Hat eine ihrer/seiner Aufgaben systematisch auf die Verwirklichung der Gleichstellung von Frauen und Männern überprüft, Verbesserungsmaßnahmen initiiert und umgesetzt.
- b) Achtet auf einen geschlechtersensiblen Umgang von Kolleginnen und Kollegen im Team, spricht Kolleginnen und Kollegen an, wenn abwertend über Frauen oder Männer geredet wird, engagiert sich für die Bewusstseinsbildung im Team und kann überzeugen (Verhalten bei Teamsitzungen, positive Veränderung im Team).
- c) Setzt sich für die gleichwertige Beteiligung der Teilzeitbeschäftigten im Team ein, fördert die wechselseitige Bereitschaft zur flexiblen Aufgabenerfüllung und richtet das eigene Verhalten überprüfbar darauf aus (Terminplanung, Zeitorganisation der Arbeitsabläufe im Team, Informationsweitergabe, Beteiligung an gemeinsamen Projekten).
- d) Hat ihre/seine geschlechtersensible Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern verbessert, entsprechende Fortbildungsveranstaltungen besucht und das Gelernte erfolgreich in die berufliche Praxis umgesetzt.
- e) Achtet erfolgreich auf eine geschlechtergerechte Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern bei der Konzeption und Umsetzung von Beteiligungsverfahren, bei Anhörungen, bei Veranstaltungen (z. B. durch Beteiligungsstatistik, Feedback).
- f) Setzt sich mit den unterschiedlichen Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger, für die sie oder er Leistungen erbringt auseinander, bezieht die Betroffenen soweit möglich in die Leistungserbringung mit ein, hat dadurch überprüfbar die Qualität der Leistungen verbessert und die Ressourcen entsprechend dem festgestellten Bedarf eingesetzt.
- g) Fördert gleichermaßen die berufliche Entwicklung von Frauen und Männern entsprechend ihrer individuellen Fähigkeiten und Interessen.
- h) Reflektiert die Geschlechterrollen in ihren Auswirkungen auf den täglichen Umgang miteinander (z. B. männlich geprägtes Stereotyp der ständigen Verfügbarkeit bei Führungskräften).
- i) Fördert das Verständnis für und die Akzeptanz von gleichgeschlechtlichen Lebensweisen.

### **2.4 Interne Dienstleistung - Zufriedenheit im Innenverhältnis und Berücksichtigung von Kundinnen-/Kundeninteressen**

- a) Verbesserung vorab definierter Servicestandards durch besonders herausragendes Engagement (z. B. besonders schnelle Behebung von Störungen/Abarbeiten von Trouble Tickets, sehr schnelle Abarbeitung einer durch den (Schul-)Jahreswechsel oder saisonalen Schwankung bedingten Aufgabenmehrung).
- b) Besondere Erfüllung vorab definierter Standards hinsichtlich Verfahrens- oder Ergebnisqualitäten (z. B. definiert in Dienstleistungsvereinbarungen bzw. Service Level Agreements), ins-

besondere für Bereiche, die genehmigte Serviceprodukte haben, bzw. für die Geschäftsleitungen z. B. in folgenden Branchen:

ba) Personalwesen z. B.

- Unterschreiten von vereinbarten Laufzeiten bis zur Entscheidung
- Reduzierung der Fehlerquote

bb) Finanzwesen z. B.

- Reduzierung der Fehlerquote im Buchhaltungsgeschäft
- Unterschreiten der Laufzeiten bei einnahmebezogenen Buchungen mit deutlichem Zinseffekt in mind. Höhe von 2.000 Euro

bc) Hausverwaltung z. B.

- Reduzierung der Reaktionszeiten bei Störmeldungen
- zielgerichtete Wartung bzw. Ursachenanalyse zur Reduzierung von Störmeldungen

bd) Baudienstleistung (definierte Projektsteuerung bzw. Leistungsbilder der Honorarordnung für Architekten und Ingenieure) z. B.

- Unterschreiten der für das jeweilige Leistungsbild festgelegten Zeitschiene
- wirtschaftliche Projektsteuerung
- effiziente Eigenplanung

be) Datenverarbeitung in den Leistungsbereichen „Programmierung“ und „Betrieb“ z. B.

- besondere wirtschaftliche Umsetzung von fachlichen Feinkonzepten und Pflichtenheften (z. B. durch selbständige Entwicklung komplexer, technischer und/oder organisatorischer Lösungen zur Erfüllung der Kundenanforderungen oder durch Entwicklung innovativer Ideen, indem konsequent lösungsorientierte Fehleranalysen in technischen Systemen durchgeführt werden oder durch Erarbeitung eigener Lösungen für bestimmte Anforderungsprofile)
- Reduzieren der Fehlermeldungen und damit Verbesserung der Verfügbarkeit durch zielgerichtete EDV-Betreuung und Ursachenanalyse
- erfolgreiche Einführung neuer DV-Fachverfahren bzw. Relaunch von DV-Fachverfahren mit erheblichen Neuerungen, z.B. messbar durch Anwenderfreundlichkeit, Herstellung eines Konsenses trotz stark divergierender Interessen der Projektbeteiligten, Entwicklung und Weiterentwicklung von effektiven, ressourcensparenden Prozessabläufen auf der Basis eigenständiger Überlegungen

bf) Vergabe z. B.

- Reduzierung der Reaktionszeiten bei Leistungsstörungen durch Lieferanten
- Qualitätsverbesserung der Beratung bei der Beschaffung von Artikeln außerhalb von Rahmenverträgen

c) Besonderes und erfolgreiches Engagement bei der Umsetzung der Referats- und Handlungsziele (z.B. Verbesserung der Transparenz und Nachhaltigkeit bei allen Fördermaßnahmen) in die tägliche Arbeit.

d) Zeichnet sich durch herausragendes Engagement im Tagesgeschäft aus.

## 2.5 Wirtschaftlichkeit/Wirksamkeit des städtischen Handelns

- a) Erreichen einer Einsparung (nicht: bloße Ausgabenvermeidung)
  - in Höhe von mindestens 2.000 €<sup>\*)</sup> (z. B. Verbesserungen der Aufbau- und/oder Ablauforganisation).
  - bei Bau- bzw. Unterhaltsprojekten mindestens 10.000 €<sup>\*)</sup>.  
Hinweis: Das Kriterium einmalige/dauerhafte Einsparung wird bei der Prämienhöhe berücksichtigt.
- b) Hereinholen von Aufträgen in Höhe von mindestens 2.000 €<sup>\*)</sup> Auftragswert (nur Einrichtungen im externen Wettbewerb, nicht interne Leistungsverrechnung - ILV) bei gleich bleibendem Ressourceneinsatz (ohne zusätzliche Kosten).
- c) Aktivierung/Erschließung neuer einmaliger oder dauerhafter Einnahmequellen ab einem Betrag von 2.000 €<sup>\*)</sup> bei gleich bleibendem Ressourceneinsatz (z.B. Akquise von EU-Projekten).
- d) Unterschreitung der Terminalschiene eines Auftrags/Projekts um mehr als 10 % ohne Abstriche bei Kosten und Qualität.
- e) Unterschreitung der Kosten eines Auftrags/Projekts um mehr als 5% ohne Abstriche bei der Qualität und bei gleicher Zeit.
- f) Erzielung einer bedeutsamen Qualitätsverbesserung
  - für den Auftraggeber im Rahmen eines Auftrags/Projekts, bei Einhaltung des Kostenrahmens und der Terminalschiene (nur soweit die Qualitätssteigerung vom Auftraggeber genehmigt ist)
  - im Rahmen eines Auftrags/Projekts in Bezug auf Nachhaltigkeit (z.B. Umweltschutz, Energieeinsparung)
- g) Übernahme einer zusätzlichen Arbeitsmenge bzw. eines für die Dienststelle notwendigen Arbeitsbereiches über mehr als einen Monat in mindestens durchschnittlicher Qualität, die/der 20 % der Arbeitsmenge des an der Dienststelle üblichen Durchschnitts übersteigt (nicht saisonale oder in der Natur der Aufgabe liegende Schwankungen).
- h) Übernahme einer Vertretung über einen Zeitraum von mehr als einem Monat zusätzlich zum eigenen Arbeitsplatz in mindestens durchschnittlicher Qualität nach vorab festgelegten Prioritäten/Arbeitsinhalten, sofern keine tariflichen Ansprüche auf eine Zulage bestehen, ohne Aufstockung der Wochenarbeitszeit.
- i) Bearbeitung eines schwierigen/komplexen/neuartigen Einzelfalles z.B. mit verwendbarer Präzedenzfall-Wirkung für künftige Fälle (nicht für Grundsatzbereiche, Stabsstellen).
- j) Erledigung von Sonderaufträgen in der vorab vereinbarten Quantität und Qualität.

<sup>\*)</sup> Beträge jeweils ohne Mehrwertsteuer

### 3. Referatsspezifischer Kriterienkatalog

Das Aufgabenspektrum der Stadt München ist sehr breit. Es ist deshalb sinnvoll, den allgemeinen Kriterienkatalog durch aufgaben- und fachspezifische Kriterien zu ergänzen. Referatsspezifische Kriterien sind gleichrangig zu den stadtweiten Kriterien.

Für die jeweiligen Ergänzungen ist ein Meinungsbild der jeweiligen Referatskommission einzuholen.

#### für das Referat für Bildung und Sport:

##### a) Herausragende Leistung auf dem Gebiet der Pädagogischen Schulentwicklung

- erfolgreiche Erarbeitung, Kommunikation und Implementierung von unterrichtsbezogenen und/oder fachspezifischen QSE-Maßnahmen (z.B. Grundwissenkataloge, Vorbereitung, Durchführung und Evaluation von gemeinsamen Leistungstests, Maßnahmen zur Steigerung der Erfolgsquote)
- erfolgreiche Kommunikation und Implementierung von MODUS21-Maßnahmen (z.B. Substitution von Schulaufgaben)
- Implementierung von weiteren QSE-Feldern, z.B. Elternarbeit, Schulorganisation, interne Kommunikation, externe Kooperation etc. in hoher Ergebnisqualität
- erfolgreiche Initiierung und Durchführung von Maßnahmen auf dem Gebiet der interkulturellen Bildung und Erziehung sowie zur Integration von kranken und behinderten Kindern und Jugendlichen
- Beitrag zur Schärfung und / oder Entwicklung des Schulprogramms (z.B. neue Schulpartnerschaft, differenzierte Koedukation)
- Modellprojekte z.B. in Zusammenarbeit mit dem PI

##### b) Besonders erfolgreiche Arbeit in Kindertageseinrichtungen an einem Standort mit vielfältigen Risikolagen von Familien, soweit nicht durch die Eingruppierung bereits berücksichtigt:

- „Standort mit vielfältigen Risikolagen von Familien“: mit Standortfaktor im Rahmen der Münchner Förderformel

- “besonders erfolgreiche Arbeit“: durch besonderes Engagement

z. B.

- für gezielte Sprachförderung
- für kompensatorische Bildung in Kleingruppen
- für Projekte, die Eltern miteinbeziehen
- für niederschwellige Informations- und Bildungsangebote für die ganze Familie
- bei der Vernetzung zu anderen Einrichtungen, Behörden usw.

##### c) Besonders erfolgreiche Arbeit geleistet, soweit nicht durch die Eingruppierung bereits berücksichtigt

###### ca) beim Hauspersonal an Schulen z. B.

- aufmerksamer und kultursensibler Umgang mit Eltern und Kindern mit Migrationshintergrund
- gute Erledigung bei erhöhter Quantität von schulischen aber auch außerschulischen Veranstaltungen (z. B. auch abends und am Wochenende), sofern nicht über Mehrarbeit / Überstunden abgegolten

###### cb) beim Anlagenpersonal des SpA z. B.

- besondere Hilfeleistungen und Unterstützung der Anlagennutzer/-innen u.a. durch Organisationshilfe für den Spielbetrieb, Hilfestellungen bei Turnieren oder Veranstaltungen
- aufmerksamer und kultursensibler Umgang mit Sportanlagennutzer/-innen mit Migrationshintergrund.

d) für das Lehrpersonal:

Entwicklung und erfolgreiche Realisierung von innovativen und/oder besonders umfangreichen Unterrichts- und/oder Erziehungskonzepten, z. B.:

- Unterrichtsmodelle, insbesondere nach neuen Lehrplänen zur Verwendung für Kolleginnen und Kollegen
- pädagogisch orientierte Fachraumkonzepte
- Förderung von Basiskompetenzen
- Förderung benachteiligter Schülerinnen und Schüler
- EU-Projekte, Schüleraustauschprogramme

e) für das Personal an Kindertageseinrichtungen (ohne Leitungen und stellvertretende Leitungen):

Herausragende Leistung bei der Übernahme der Aufgabe der Qualitätsberatung im Team einer Kindertageseinrichtung, erfolgreiche Vorbereitung und Durchführung von einschlägigen QSE-Maßnahmen, Klausurtagen, Mitverantwortung für die Prozessgestaltung im Team.

**für das Kulturreferat:**

- a) Konzipierung von effizienten, nachhaltigen und öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen zur Verbesserung der Wahrnehmbarkeit der Inhalte des Kulturreferats und seiner Institute bei Bürger(n)-innen, Kulturschaffenden, Medien, Kooperationspartnern.
- b) Besonderes und erfolgreiches Engagement bei der Umsetzung der Referats- und Handlungsziele (z.B. Verbesserung der Transparenz und Nachhaltigkeit bei allen Fördermaßnahmen) in die tägliche Arbeit.
- c) Kreative Nutzung und Gestaltung von Handlungsspielräumen auf sachlichen und formalen Ebenen mit dem Ziel, die Angebote des Kulturreferates zu verbessern.
- d) Besonderes und erfolgreiches Engagement bei der Umsetzung veränderter Anforderungen, z.B. Einführung der Selbstverbuchung und der Samstagöffnung bei der Münchner Stadtbibliothek, Abschaffung des kostenfreien Eintritts an Sonn- und Feiertagen im Museum Villa Stuck und im Stadtmuseum.
- e) Aktive Förderung von Netzwerken und Kooperationen, sowohl innerstädtisch wie auch national und international (nicht für Grundsatzbereiche, Stabsstellen), mit dem Ziel der nachhaltigen Verbesserung städtischer Kulturarbeit.
- f) Besonderes und erfolgreiches Engagement bei der Anpassung kultureller bzw. künstlerischer Angebote an veränderte gesellschaftliche Strukturen, z.B. Migration, Alterspyramide, benachteiligte Jugendliche bzw. veränderte künstlerische Produktionsbedingungen, z.B. neue Aufführungs- und Präsentationsformen, neue Medien usw. (nicht für Grundsatzbereiche, Stabsstellen).
- g) Erfolgreiche Vermittlung zwischen verschiedenen Trägern bzw. Nutzern kultureller Einrichtungen mit dem Ziel, Reibungsverluste möglichst gering zu halten um effektive Kulturarbeit leisten zu können.

**für das Direktorium:**

- a) Erzielung einer bedeutsamen Qualitätsverbesserung insbesondere bei der Steuerungsunterstützung in den Bereichen Verwaltungsvereinfachung, Standardisierung, Beratungsqualität und der Erzielung positiver Synergieeffekte.
- b) Erfolgreiche Organisation von Veranstaltungen, z. B. Besondere Bürgerversammlungen.
- c) Besonders sorgsamer Umgang mit dem Fahrzeug, der zu einer Reduzierung der Nachzahlungen bei Leasingverträgen führt (Kraftfahrerinnen und Kraftfahrer).
- d) Gleichbleibende oder verkürzte Reaktionszeit bei gleichzeitigem Anstieg der zu protokollierenden Sitzungen (Stenografischer Sitzungsdienst).

**für das Sozialreferat**

- a) Professionelle Bewältigung von Aufgaben im Umgang mit Kundinnen und Kunden, die psychisch außergewöhnlich belastend sind. (z. B. durch besonders schwierige Fallkonstellationen oder durch Konfrontation mit extremer Problemsituation usw.)
- b) Besonderes Engagement in Bezug auf die Sozialraumorientierung (z. B. Initiierung und/oder Durchführung von Projekten und Aktionen in der Sozialregion; wirksame aktive und erfolgreiche Beteiligung in Gremien oder Projekten in der Region; erfolgreiche Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern in der Region)
- c) Besonderes Engagement bei der Organisation von Veranstaltungen oder Maßnahmen, die den Zusammenhalt im Team oder in der Dienststelle fördern und das Arbeitsklima positiv beeinflussen (Teamentwicklungsmaßnahmen, Projekte zur Stärkung des Wir-Gefühls usw.)