



Dr. Thomas Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

Stadtratsfraktion
Die Grünen / Rosa Liste

Frau StR Gülseren Demirel
Herrn StR Dr. Florian Roth
Herrn StR Dominik Krause
Herrn StR Paul Bickelbacher
Marienplatz 8
80331 München

03.11.2016

Wartenummernanzeige live online stellen

Antrag Nr. 14-20 / A 02405 der Stadtratsfraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 17.08.2016,
eingegangen am 17.08.2016

Az: *D AH II/V1 0401-1-0279*

Sehr geehrte Frau Stadträtin Demirel,
sehr geehrter Herr Stadtrat Dr. Roth,
sehr geehrter Herr Stadtrat Krause,
sehr geehrter Herr Stadtrat Bickelbacher,

in Ihrem Antrag haben Sie Folgendes gefordert:

„Die Verwaltung stellt für alle Bürgerbüros mit Parteienverkehr und Wartenummernausgabe die aktuelle Wartelistennummer (ggf. mit durchschnittlicher Wartezeit) online auf www.muenchen.de und in der München-App ein. Die Aktualisierung der Nummern erfolgt in Echtzeit. Zudem werden Schilder aufgestellt, die auf diesen Service hinweisen.

Begründung:

Die derzeitigen Zustände in vielen der Bürgerbüros der Landeshauptstadt München strapazieren die Geduld der Bürgerinnen und Bürger aufs äußerste. Egal ob es um einen neuen Personalausweis oder die Anmeldung zur Eheschließung geht, die Münchnerinnen und Münchner müssen viel Zeit mitbringen, welche sie dann meistens durch Warten in den Räumlichkeiten der Büros absitzen. Durch die simple Möglichkeit, online ersehen zu können, welche Wartenummer derzeit aufgerufen wird, eröffnet sich den Wartenden ein neuer Spielraum. Es ist möglich, den Wartebereich zu verlassen um in die Arbeit oder nach Hause zu

gehen, Besorgungen zu erledigen, oder einen Kaffee zu trinken. Vor allem nimmt es jedoch das Gefühl des „unnützen Herumsitzens“. Da ein Großteil der Bevölkerung mittlerweile über ein Smartphone mit Datenverbindung verfügt, würde sich auf diese Weise der Andrang auf die Wartebereiche enorm entzerren.

Systeme dieser Art gibt es mittlerweile zuhauf. So bekommt man z.B. bei der Stadt Bürdingen nach Eingabe des Ticketcodes die derzeitige Nummer und Wartezeit angezeigt. An der TU Berlin wird ganz konventionell einfach die derzeitige Wartenummernanzeige von analog nach digital in Echtzeit gespiegelt. Mit sehr wenig Aufwand würde sich hier eine große Erleichterung für alle BürgerInnen dieser Stadt erzielen lassen.“

Nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Der Inhalt des Antrages betrifft jedoch eine laufende Angelegenheit der Verwaltung, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist daher rechtlich nicht möglich.

Zu Ihrem Antrag möchte ich Ihnen aber Folgendes mitteilen:

Die Vollversammlung des Stadtrates hat am 14.06.2016 (u.a.) mit Beschluss-Nr. 14-20 / V 06223 „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des KVR; Umsetzungsstand konkreter Maßnahmen“ die weitere Umsetzung der bereits begonnenen Maßnahmen zur Online-Terminvereinbarung im KVR, zur Erneuerung der Aufrufanlage im KVR, zur Entwicklung einer Smartphone-App für die Besuchernavigation und zur Optimierung des Angebots der muenchen.de-app / Verbesserte Nutzbarkeit des Internetangebots auf mobilen Geräten entschieden.

Der jeweilige Sachstand der Einzelmaßnahmen wurde dabei ausführlich dargestellt. So wurde unter Ziffer 2.1 berichtet, dass in der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde erfolgreich die neue Besuchersteuerung mit Online Terminvereinbarung eingeführt ist - Ziffer 2.1.2 des Beschlusses beschreibt die Bereitstellung von Auskünften zu Wartezeiten im Internet.

Inzwischen wurde diese Besuchersteuerung auch in drei Wartebereichen der Ausländerbehörde eingeführt. Nach der dortigen vollständigen Einführung erfolgt auch die Ausdehnung auf das Versicherungsamt.

Im Laufe des Jahres 2017 folgen die Bürgerbüros mit Außenstellen und das Standesamt (siehe Ziffer 2.2.1).

Eine technisch sehr aufwändig zu realisierende Übergangslösung mit den derzeit im Einsatz befindlichen alten Aufrufanlagen im Bürgerbüro ist angesichts des bereits abzusehenden Effektiveinsatzes der neuen Aufrufanlage im Jahr 2017 weder sinnvoll noch wirtschaftlich vertretbar.

Die Einführung der neuen Besuchersteuerung ermöglicht es den Wartenden, sich folgende Informationen online anzusehen:

- eigene Wartenummer,
- eigene Position in der Warteschlange sowie
- Prognose der Wartezeit bis zum Aufruf.

Der dafür erforderliche QR-Code, der über das Smartphone aufgerufen werden kann, bzw. der

Internet-Link wird auf dem Warteticket aufgedruckt bzw. bei der Online-Terminvereinbarung per E-Mail versendet.

Dieser Dienst ist somit für Bürgerinnen und Bürger mit Wartenummern personalisiert verfügbar.

Mit Einführung der neuen Besuchersteuerung kann über die Webseite www.muenchen.de und die München-App die aktuell gemessene Wartezeit für die verschiedenen Behörden und Wartebereiche angezeigt werden. Da in der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde bereits die neue Aufrufanlage im Einsatz ist, wird seit Oktober 2015 die durchschnittliche Wartezeit im Internet angezeigt. Seit diesem Sommer hat it@M gemeinsam mit dem Kreisverwaltungsreferat an einer Optimierung der Anzeige gearbeitet. So bekommen die Kundinnen und Kunden künftig nicht mehr eine durchschnittliche Wartezeit des gesamten Bereichs, sondern bei 33 Dienstleistungen minutengenau die Wartezeit für die Leistung, die sie beanspruchen wollen, angezeigt. Dies wird voraussichtlich noch dieses Jahr online verfügbar sein.

Auch eine Anzeige der aktuell aufzurufenden Wartenummer ist dort technisch möglich. Ob und wie diese Möglichkeit genutzt werden, wird in Abstimmung mit den Fachdienststellen im Einzelfall vor der Einführung geprüft und konzipiert.

Dazu ist anzumerken:

Informationen auf www.muenchen.de und in der App stehen allen offen. Für eine umfassende Anzeige aller verfügbaren Informationen müssten dort die Aufrufanzeigen von mehr als zehn Wartebereichen der Bürgerbüros und Außenstellen angezeigt werden.

Ob und in welchem Umfang eine Anzeige aller Wartebereiche im Internet effizient und bürgerfreundlich möglich ist (ergänzt um die Anzeige der Wartebereiche weiterer Behörden mit Publikumsverkehr wie bspw. der Ausländerbehörde, der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, des Versicherungsamts, des Standesamts), wird im Rahmen der Umsetzung der oben beschriebenen Maßnahmen zur Einführung der neuen Besuchersteuerung geprüft und konzeptionell einem Lösungsvorschlag zugeführt. Auch hier ist eine Umsetzung im Laufe des Jahres 2017 geplant.

Ich bitte Sie, von den vorstehenden Ausführungen Kenntnis zu nehmen und hoffe, dass Ihr Antrag zufriedenstellend beantwortet ist und als erledigt gelten darf.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat