

Stadträtin Ulrike Grimm  
Stadträtin Sabine Pfeiler  
Stadträtin Alexandra Gaßmann

Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter  
Rathaus  
80331 München

**ANTRAG**

14.09.2017

**Modernes Wartezeit-Management – Angebot in den Bürgerbüros erweitern**

Das KVR wird aufgefordert, modernes Wartezeitmanagement in den Bürgerbüros auszuweiten, um die Wartezeiten generell zu verkürzen und den Bürgerbüro-Besuch planbarer zu gestalten.

Eine Ausweitung der Online-Terminvergabe ist in diesem Rahmen genauso wünschenswert, wie eine Angabe der aktuellen Wartezeit der einzelnen Bereiche auf der Webseite des jeweiligen Bürgerbüros.

Bei Online-Terminen wäre die Erweiterung um eine SMS-Benachrichtigung 15 min vor Termin bzw. wenn nur noch eine Person zuvor an der Reihe ist, wünschenswert.

**Begründung:**

Trotz einer erheblichen Personalmehrung in den Münchner Bürgerbüros gibt es Beschwerden von Münchner Bürgerinnen und Bürgern über angestiegene Wartezeiten in den Bürgerbüros. Dabei ist es heute durch den Einsatz moderner Technik möglich, diese zu verringern.

Ulrike Grimm, Stadträtin

Sabine Pfeiler, Stadträtin

Alexandra Gaßmann, Stadträtin