



**Dr. Thomas Böhle**  
Berufsmäßiger Stadtrat

CSU  
Fraktion im Münchner Stadtrat  
Frau StRin Ulrike Grimm  
Frau StRin Alexandra Gaßmann  
Frau StRin Sabine Bär  
Rathaus

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

Antrag Nr. 14-20 / A 03378 von Frau StRin Ulrike Grimm, Frau StRin Alexandra Gaßmann,  
Frau StRin Sabine Pfeiler  
vom 14.09.2017, eingegangen am 14.09.2017

Az. D-HA II/V1 0401-4-0022

Sehr geehrter Frau Stadträtin Grimm,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Gaßmann,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Bär,

nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf  
Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist.

Ihr Antrag lautete:

*„Das KVR wird aufgefordert, modernes Wartezeitmanagement in den Bürgerbüros  
auszuweiten um die Wartezeit 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.“*

Der Inhalt des Antrags betrifft die Abwicklung des Besucherverkehrs gem. Ziffer 4.1.2 Abs. 1 S. 3 AGAM. Die Umsetzung dieser Vorschriften ist 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 rechtlich nicht möglich. Ich erlaube mir daher, Ihren Antrag in Abstimmung mit dem Oberbürgermeister auf dem Schriftwege zu beantworten.

Das Bürgerbüro arbeitet bereits intensiv daran, die Wartezeiten in seinen Dienststellen signifikant zu verkürzen.

Im Zuge dessen wurde bereits an vier Außenstellen ein Terminvergabesystem eingeführt, die fünfte Außenstelle wird noch in diesem Jahr folgen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass den Kundinnen und Kunden mit Termin praktisch keine oder allenfalls noch sehr kurze Wartezeiten entstehen. So beträgt die durchschnittliche Wartezeit an den Standorten mit Terminvereinbarung ca. 4 - 6 Minuten. Im Rahmen der Terminbuchung ist auch erkennbar, wie viel Zeit für die Bearbeitung der ausgewählten Dienstleistung in etwa benötigt wird (z.B. Anmeldung Einzelperson: 15 Minuten).

Im Ergebnis wird der Bürgerbüro-Besuch durch die Terminvereinbarung also optimal planbar. Zusätzliche Hinweise auf der Webseite oder sms-Benachrichtigungen kurz vor Aufruf böten in diesem System keinen erkennbaren Mehrwert für die Kundinnen und Kunden. Allerdings prüft das Bürgerbüro derzeit, ob die Kundinnen und Kunden 24 Stunden vor dem gebuchten Termin eine E-Mail-Benachrichtigung als Erinnerung erhalten können. Hiermit könnte die – bereits sehr hohe – Termintreue möglicherweise noch gesteigert werden.

Ob die Terminvergabe in der Zentrale an der Ruppertstraße bereits während der Umbauphase oder erst nach Abschluss des Umbaus einführt werden kann, wird noch geprüft. Bis zur Umstellung kann jedoch leider keine online-Anzeige der Wartezeiten erfolgen, da die alte, analoge Aufrufanlage die Wartezeit nicht messen kann und die einzelnen Aufrufbereiche nicht zentral vernetzt sind. Eine händische Erfassung von Wartezeiten könnte sich nur auf grobe Hochrechnungen beschränken, wäre sehr aufwändig und dabei höchst ungenau.

Darüber hinaus weitet das Kreisverwaltungsreferat das Angebot an Online- Dienstleistungen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten kontinuierlich aus, wodurch der Behördengang in bestimmten Fällen gänzlich entfällt. So können bereits jetzt Führungszeugnisse, Gewerbezentralregisterauszüge und Meldebescheinigungen online beantragt werden. Die Online-Ummeldung innerhalb Münchens steht kurz vor der Einführung. Weitere Maßnahmen, die die Bearbeitung der Einzelvorgänge im Bürgerbüro beschleunigen sollen, wie das Bereitstellen von Selbstbedienungsterminals und Kassenautomaten in den Dienststellen oder das automatisierte Abrufen der Meldedaten bei Zuzug nach München („vorausgefüllter Meldeschein“), sind in Planung oder bereits realisiert.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das Bürgerbüro die mit der Terminvereinbarung zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten voll ausnutzt, um den Bürgerbüro-Besuch so planbar wie möglich zu gestalten oder ihn durch Online-Angebote sogar entbehrlich zu machen.

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Wir gehen davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Böhle  
Berufsmäßiger Stadtrat