

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus



München, den 17.04.2019

Aktuelle Situation in den Bürgerbüros darstellen und schnelle Verbesserungen angehen

Antrag zur dringlichen Behandlung im nächsten Kreisverwaltungsausschuss am 14.05.2019

Das Kreisverwaltungsreferat wird aufgefordert,

- 1: über Ursachen und Ausmaß der aktuellen Wartezeiten in bzw. vor den Bürgerbüros und dem Kreisverwaltungsreferat zu berichten;
- 2: darzulegen, wie die Wartezeiten schnellstmöglich wieder auf ein normales Niveau gebracht werden können;
- 3: eine Perspektive darzulegen wie die Wartezeiten dauerhaft gesenkt und auf ein niedriges Niveau gebracht werden können. Dabei ist v. a. einzugehen auf
 - Gründe für die IT-Ausfälle und Verbesserungsmöglichkeiten;
 - Möglichkeiten der Personalgewinnung, der Personalzuschaltung (z.B. von Verwaltungsmitarbeiter*innen aus anderen Referaten), des Personalerhalts und einer Reduzierung der Fluktuation der Mitarbeiter*innen durch geeignete Anreize (z.B. Zahlung von Zulagen);
 - Entlastungsmöglichkeiten des Personals durch Digitalisierung weiterer Verwaltungs- und Serviceabläufe (z.B. Online Gewerbean- und ummeldung, Vorausfüllen von Onlineformularen).

Begründung:

Laut Presseberichterstattung ist es in den letzten Tagen in und vor den Bürgerbüros sowie im Kreisverwaltungsreferat zu unzumutbar langen Wartezeiten gekommen. Das neu eingeführte Terminvergabeverfahren wurde ausgesetzt und es konnte – wie früher – eine Wartenummer vor Ort gezogen werden. Dazu kam wieder einmal eine IT-Störung, welche die Mitarbeiter*innen über längere Zeit arbeitsunfähig machte. Stundenlanges Warten auf einfache und elementare Dienstleistungen stellt der Servicequalität der LHM ein schlechtes Zeugnis aus und führt verständlicherweise zu großem Unmut bei den betroffenen Bürger*innen. Da die Bürgerbüros bereits zum wiederholten Male in der Kritik stehen, ist es nun an der Zeit, endlich Maßnahmen

zu ergreifen, welche dazu geeignet sind, die Wartezeiten spürbar zu reduzieren. Der entstandene volkswirtschaftliche Schaden, welcher von langen Wartezeiten im KVR ausgelöst wird, ist riesig. Der Frust der Münchner*innen ist nicht minder klein. Dies ist doppelt bedauerlich, da die Wartenden nicht selten wertvolle Urlaubstage für die Beantragung von Pass und anderen Dokumenten opfern, und weil es die gesamte Landeshauptstadt München in einem schlechten Licht erscheinen lässt.

Um diesen Zustand zu ändern muss die Stadt in mehreren Bereichen tätig werden. Wichtig ist eine schnelle personelle Verstärkung der einzelnen Bürgerbüros. Zur Not kann dies auch veranlasst werden, indem Verwaltungskräfte aus anderen Einheiten oder Referaten kurzfristig zur Aushilfe ins KVR abgeordnet werden. Für die Gewinnung von neuem Personal ist es an der Stadtspitze sich beim Freistaat nachdrücklich für die Einführung einer Arbeitsmarktzulage für diese Verwaltungsberufe einzusetzen und damit die Wertschätzung für diese enorm wichtige Arbeit auszudrücken. Um die Mitarbeiter*innen zu entlasten muss die Verwaltung mit Nachdruck daran arbeiten, so viele Dienstleistungen wie möglich auf Onlineservices umzustellen. Je mehr Bürger*innen von zu Hause aus erledigen können, desto niedriger die Arbeitsbelastung für das Personal und desto niedriger die Frustration der Bevölkerung über hohe Wartezeiten. Hierfür sind die angebotenen Services des KVR daraufhin zu untersuchen ob diese ganz oder teilweise (z.B. Vorausfüllen von Onlineformularen, die beim ausgemachten Termin bereits der Verwaltung vorliegen) als Onlineservice abbildbar sind. Einfache Services wie die Gewerbean- und Ummeldung sollten schnellstmöglich online verfügbar gemacht werden.

Gleichzeitig muss das KVR in Zusammenarbeit mit dem IT-Referat sicherstellen, dass die eingesetzten IT-Systeme zu 100 % (redundant abgesichert) funktionieren. Nach diversen IT-Problemen im KVR ist es nun endlich an der Zeit, hier zu ausfallfreien Lösungen zu kommen.

Nur durch ein ganzheitliches Konzept auf allen Ebenen können die Probleme in den Bürgerbüros endlich behoben werden. Die Münchner Bürger*innen haben einen Anspruch darauf, dass ihre Anliegen zügig und qualitativ hochwertig behandelt werden. Dies muss ein Anliegen der gesamten Stadtverwaltung und des Stadtrats sein, da das KVR die nach außen wahrnehmbare Schnittstelle zu den Bürger*innen darstellt.

Begründung zur Dringlichkeit

Die Dringlichkeit ergibt sich aus der aktuellen Situation sowie der aktuellen Medienberichterstattung.

Fraktion Die Grünen – rosa liste

Initiative

Dr. Florian Roth Dominik Krause Paul Bickelbacher