

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus



München, den 05.07.2019

Interkommunales Benchmarking der wichtigsten städtischen Services in den Bürgerbüros

Antrag

- 1. Die Verwaltung legt mit mindestens drei anderen Großstädten ein interkommunales Benchmarking über die 10 am häufigsten vorkommenden städtischen Services im Bereich der Bürgerbüros auf.
Ziel des Benchmarkings ist, anhand mehrerer Parameter (z.B. durchschnittliche Bearbeitungszeit, durchschnittlicher Ressourceneinsatz) die städtischen Angebote mit denen anderer Kommunen vergleichen zu können.
- 2: Die Verwaltung legt dem Stadtrat dar, an welchen Stellen sie Nachholbedarf im Hinblick auf andere Kommunen sieht und wo sie Prozesse übernehmen könnte um die Geschwindigkeit oder den Ressourcenverbrauch zu optimieren.

Begründung:

Die Bürgerbüros im Kreisverwaltungsreferat sind chronisch überlastet. Auch durch den Einsatz von Software zur Terminvergabe, der Zuschaltung von mehr Personal und der Einführung erster Onlineservices hat sich die Situation nicht verbessert. In mehreren Sitzungen hat das Kreisverwaltungsreferat auf Dringlichkeitsanträge unserer Fraktion reagiert und die aktuellen Probleme benannt.

Ein Aspekt wird in diesen Debatten jedoch nie benannt: die Frage nach der Sinnhaftigkeit der aktuellen Prozesse. Der Stadtrat hat derzeit keine Informationen darüber, wie die wichtigsten Prozesse (z.B. Einwohnermeldewesen / Ausländerbehörde / KFZ-Wesen / Gewerbewesen) in den Bürgerbüros gegenüber den gleichen Prozessen in anderen Kommunen ablaufen. Daher ist es wichtig, in einem interkommunalen Vergleich zu beleuchten, wie die städtischen Services im Vergleich abschneiden. Schon minimale Effizienzgewinne, wie etwa durch den Einsatz von geeigneten Softwareprodukten, Automaten, Künstlicher Intelligenz o.ä. führen in der Masse zu großen Zeit- und Ressourcenersparnissen und damit auch zu einer Entlastung der Mitarbeiter*innen. Andere Kommunen nutzen bereits jetzt intelligente Systeme wie z.B. Speed Capture Stationen¹ in der Stadt Fürth um ihre Prozesse zu beschleunigen. Davon sollte sich die Stadt München inspirieren lassen, davon lernen und die eigenen Prozesse so schnell wie möglich anpassen.

Wir bitten, wie in der Geschäftsordnung des Stadtrates vorgesehen, um eine fristgemäße Bearbeitung unseres Antrages.

Fraktion Die Grünen-rosa liste

Initiative:

Dr. Florian Roth Angelika Pilz-Strasser Sebastian Weisenburger Oswald Utz
Mitglieder des Stadtrates

1 <https://www.fuerth.de/Home/fuerther-rathaus/Newsarchiv/Archiv2017-Rathaus/neue-technik-spart-zeit.aspx>