



Dr. Thomas Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

An die CSU
Fraktion im Münchner Stadtrat
Frau StRin Sabine Bär
Frau StRin Alexandra Gaßmann

Rathaus

Terminvergabe im KVR

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20/ F 01491 von Frau Stadträtin Bär und Frau Stadträtin Gaßmann
vom 08.05.2019, eingegangen am 08.05.2019

Az. D-HA II/V1 1512-1-0009

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

Ihre Anfrage vom 08.05.2019 wurde im Auftrag von Herrn Oberbürgermeister Dieter Reiter dem Kreisverwaltungsreferat zur Beantwortung zugeleitet.

Ihrer Anfrage schicken Sie folgenden Sachverhalt voraus:

„Wer einen Termin im Bürgerbüro des Kreisverwaltungsreferates benötigt, wartet derzeit mehr als drei Monate. Seit Einführung der Terminvergabe haben sich unzählige Bürgerinnen und Bürger über die langen Wartezeiten oder darüber, dass man sich teilweise gar nicht innerhalb des online gestellten Zeitraums einen Termin aussuchen kann, beschwert.“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen teile ich Ihnen Folgendes mit:

Frage 1:

Wie stellt sich die Terminvergabesituation derzeit in den Bürgerbüros dar?

Antwort zu Frage 1:

Hierzu verweisen wir auf die Beschlussvorlage (Nr. 14-20/ V 14875) in der Vollversammlung am 15.05.2019, insbesondere Punkt 2 und die Darstellung der aktuellen Situation in den Bürgerbüros.

Es werden nach vorgegebenem Verteilungsschlüssel 20 % langfristige (3 Monate), 50 % mittelfristige (1 Woche) und 30 % tagesaktuelle Termine vergeben. Bei der Terminvergabesituation werden verschiedene technische und organisatorische Faktoren berücksichtigt. In letzter Zeit häufen sich die IT-Ausfälle und -Störungen. Dadurch steigen die Wartezeiten. Zuletzt betrug die Wartezeit bei Terminen aufgrund von mehreren IT-Ausfällen im Mai durchschnittlich ca. 16 Minuten (Stand 20.05.2019).

Frage 2:

Wie viele Stellen wurden seit Beginn der Amtszeit im Jahre 2014 im Bürgerbüro neu geschaffen?

Antwort zu Frage 2:

Mit den Beschlüssen (Nummern 14-20 / V 03449, 14-20 / V 08285 sowie 14-20 / V 12587) wurden für den Personalbedarf im Bürgerbüro 38 Vollzeitäquivalente (VZÄ), 4,5 VZÄ sowie 13,3 VZÄ, gesamt 55,8 VZÄ, geschaffen.

Frage 3:

Wie viele dieser und alter unbesetzter Stellen konnten besetzt werden und wie viele sind derzeit nicht besetzt?

Antwort zu Frage 3:

Zum 01.05.2019 belief sich die Kapazität "Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (SB) Bürgerbüro" auf insgesamt 187 VZÄ. Davon waren 157,6 VZÄ besetzt und dementsprechend 30,4 VZÄ unbesetzt. Von aktuell 28 unbesetzten Vollzeitstellen sind bereits 17 Stellen mit Nachwuchskräften im Rahmen der vorzeitigen Planung besetzt. Zudem stehen derzeit 6 Einstellungen aus dem Dauerbesetzungsverfahren an.

Zu den mit Sachbearbeitung befassten Stellen zählen weitere 23 VZÄ mit der Funktionsbezeichnung „stellvertretende Sachgebietsleitung/Teamleitung“, da diese zu je 0,85 VZÄ Sachbearbeitung inne haben. Von den zur Verfügung stehenden Kapazitäten waren am 01.05.2019 insgesamt 16 VZÄ besetzt und 7 VZÄ unbesetzt.

Frage. 4. *Ist die Bearbeitungszeit pro Kunde im Verhältnis zu vorher beschleunigt worden? Gibt es messbare Zahlen, ob heute mehr oder weniger Bürgeranliegen bearbeitet werden?*

Antwort zu Frage 4:

Die Online Terminvergabe ist eine organisatorische Veränderung. Die Bearbeitungszeit ist aufgrund der rechtlichen Vorgaben und technischen Rahmenbedingungen gleichbleibend. Sie kann allein aufgrund der Online Terminvergabe nicht beschleunigt werden.

Die Anzahl der Zuzüge in München ist vergleichbar hoch (113.885 im Jahr 2018 gegenüber 113.311 im Jahr 2017).

Frage 5.

Wie sind die Bearbeitungszeiten in anderen bayerischen Kommunen? Wie ist diesbezüglich das Verhältnis von Stellen zu Fallzahlen?

Antwort zu Frage 5:

Die Landeshauptstadt München hat sich im Rahmen der Organisationsuntersuchung mit anderen Großstädten ausgetauscht und bewegt sich hiernach in einem ähnlichen Rahmen wie andere, vergleichbare Städte. So erfolgte z.B. bei der Stadt Nürnberg bei einem am 11.05.2019 für die Ausstellung eines Personalausweis angefragten Online Termin ein Terminvorschlag für den 14. August 2019.

Statistische Erhebungen im Hinblick auf die Bearbeitungszeiten in anderen bayerischen Kommunen liegen nicht vor und wären auch nicht aussagekräftig, da sich von Kommune zu Kommune das Aufgabenspektrum, die verwendeten Fachprogramme, die IT-Ausstattung sowie die Behörden-Organisation unterscheiden. Auch bestimmte, z.B. mit dem Beginn des Studiensemesters an den Universitäten anfallende Belastungsspitzen dürften vielen bayerischen Kommunen unbekannt sein.

Frage 6.

Welche organisatorischen und verfahrenstechnischen Maßnahmen wurden ergriffen, um die Prozesse in den Bürgerbüros zu beschleunigen? Wurden ggf. referatsintern personelle Schwerpunkte verlagert?

Antwort zu Frage 6:

Die Terminvergabe wird laufend optimiert, die Servicezeiten wurden vorübergehend auf 35,5 Stunden pro Woche erweitert. Das Personal leistet Überstunden, aber auch Samstagsarbeit für die Postbearbeitung. Im übrigen darf ich auf die ausführliche Darstellung in Beschlussvorlage (Nr. 14-20/ V 14875) in der Vollversammlung am 15.05.2019 verweisen.

Referatsintern erfolgten – sofern vertretbar - Abordnungen von Personal, weitere Personalreserven innerhalb der Stadtverwaltung sind nicht zur Verfügung.

Frage 7.

Gibt es eine Möglichkeit, den Zeitraum der Online-Terminvergabe auf mehrere Monate zu verlängern, damit Bürgerinnen und Bürger, welche sich sehr frühzeitig um einen Termin bemühen wollen, eine Chance haben?

Antwort zu Frage 7:

Die Online-Terminvergabe muss den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger gerecht werden. Von den Bürgerinnen und Bürgern werden vor allem kurzfristige Dienstleistungen und mittelfristige Termine (mit einem Vorlauf von rund einer Woche) nachgefragt. Viele Dienstleistungen sind auch nicht langfristig im Voraus planbar. Insofern erscheint eine Verlängerung des Zeitraum, in welchem Termine gebucht werden können, über die bereits angebotenen 100 Tage im Voraus, nicht sinnvoll. Auch kann bei einem zu langen Vorlauf nicht mehr auf unerwartete Veränderungen der Rahmenbedingungen und der Personal-Kapazitäten reagiert werden.

Ich hoffe, ich konnte Ihre Fragen zufriedenstellend beantworten.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat