

Telefon: 089/233 - 44470  
Telefax: 089/233 - 44471

**Kreisverwaltungsreferat**  
Hauptabteilung II  
Bürgerangelegenheiten  
Bürgerbüro Stabsstelle; Allg. rechtl.  
Aufgaben, Grundsatzangelegen-  
heiten  
KVR-II/2 Sts

## **Organisatorische Vorschläge für das Bürgerbüro**

### **Ummelden in der Sparkasse -**

### **kann das Hamburger Kooperationsmodell auch in München Abhilfe für die langen Wartezeiten im KVR schaffen?**

Antrag Nr. 14-20 / A 05543 Herrn BM Manuel Pretzl, Frau StRin Dr. Evelyne Menges, Frau StRin Anja Burkhardt vom 27.06.2019, eingegangen am 27.06.2019

### **Schneller zum Personalausweis und Reisepass – Speed- Capture- Automaten im KVR einführen**

Antrag Nr. 14-20 / A 05607 von der Fraktion DIE GRÜNEN/RL vom 05.07.2019, eingegangen 05.07.2019

### **Interkommunales Benchmarking der wichtigsten städtischen Services in den Bürgerbüros**

Antrag Nr. 14-20 / A 05606 von der Fraktion DIE GRÜNEN/RL vom 05.07.2019, eingegangen 05.07.2019

### **Ausweis-Automaten in München ausprobieren**

Antrag Nr. 14-20 / A 05605 von der Fraktion DIE GRÜNEN/RL vom 05.07.2019

## **Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16066**

### **Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 26.11.2019 (SB)**

Öffentliche Sitzung

### **Inhaltsverzeichnis**

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. Vortrag des Referenten.....</b>  | <b>3</b> |
| 1. Ausgangslage.....   | 3        |
| 2. Ummelden in der Sparkasse / Hamburger Kooperationsmodell.....   | 4        |
| 2.1 Bericht.....   | 4        |
| 2.2 Weiteres Vorgehen.....   | 7        |
| 3. Schneller zum Personalausweis und Reisepass – Speed–Capture–Automaten im KVR einführen.....             | 7        |
| 4. Interkommunales Benchmarking der wichtigsten städtischen Services in den Bürgerbüros.                   | 9        |
| 4.1 Benchmarking im Rahmen der Organisations-Untersuchung.....   | 9        |
| 4.2 Deutscher Städtetag / Austausch über den „Vergleichsring“.....   | 11       |
| 4.3 Interkommunaler Austausch über die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt)..... | 12       |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.4 Fazit.....  | 12        |
| 5. Ausweis-Automaten in München ausprobieren.....                   | 12        |
| 6. Abstimmung Referate / Fachstellen.....                           | 14        |
| 6.1 Stadtkämmerei.....  | 14        |
| 6.2 RIT.....  | 14        |
| 6.3 Anhörung des Bezirksausschusses.....                            | 14        |
| 7. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates..... | 14        |
| 8. Beschlussvollzugskontrolle.....                                  | 14        |
| <b>II. Antrag des Referenten.....</b>                               | <b>15</b> |
| <b>III. Beschluss.....</b>  | <b>16</b> |

## **I. Vortrag des Referenten**

### **1. Ausgangslage**

Der Bedarf an Terminen in den Münchner Bürgerbüros ist gleichbleibend hoch. Es besteht insbesondere eine hohe Nachfrage nach sogenannten mittelfristigen Terminen mit einem Vorlauf von rund einer Woche. Umfangreiche IT-Umstellungen und eingeleitete IT-Stabilisierungsmaßnahmen, aber auch die durch hohe Fluktuation anhaltend angespannte Personalsituation erschweren weiterhin die Abwicklung des Parteiverkehrs, so dass nach wie vor nicht immer alle Wünsche der Kundinnen und Kunden nach einem zeitnahen Termin erfüllt werden können.

Die Münchner Bürgerbüros arbeiten kontinuierlich an organisatorischen Abläufen zur Optimierung der Abwicklung des Parteiverkehrs und der Terminvereinbarung:

Das Bürgerbüro in der Ruppertstraße und die dezentralen Bürgerbüros haben die Öffnungszeiten seit dem 01.07.2019 deutlich erweitert, so dass mehr Termine abgewickelt werden können. Insbesondere die zusätzliche Öffnungszeit am Donnerstagnachmittag bis 18:00 Uhr wird von den Bürgerinnen und Bürgern gut angenommen. Spontan vorsprechende Bürgerinnen und Bürger, die keinen Termin gebucht haben, erhalten je nach zur Verfügung stehendem Tageskontingent statt einer Warte-Nummer einen konkreten Termin zu einer bestimmten Uhrzeit, so dass sie Planungssicherheit haben und nicht mehr für eine unbestimmte Zeit im Haus warten müssen.

Ein zusätzlich eingerichtetes Back Office für die Postbearbeitung, das unter anderem auch durch Auszubildende und Nachwuchskräfte verstärkt wird, entlastet die Kolleginnen und Kollegen, die nun mehr Kapazitäten für die Abwicklung des Parteiverkehrs im Rahmen der neuen Öffnungszeiten haben. Täglich werden im Back Office bis zu 850 eingehende Postprodukte bearbeitet.

Eilige Dienstleistungen mit kürzerer Bearbeitungsdauer wie z.B. die Beantragung eines Führungszeugnisses werden direkt und ohne vorherige Terminbuchung am Service-Schalter in der Ruppertstraße bzw. an den Servicepoints der dezentralen Bürgerbüros bearbeitet. Je nach Kundenandrang entstehen dadurch zwar ggf. kurze Wartezeiten, eine Terminbuchung ist jedoch nicht mehr erforderlich.

Weitere Aufgabenoptimierungen, zum Beispiel im Gewerberecht oder bei den Kfz-Zulassungen, ermöglichen eine weitere Entlastung und einen effizienten Einsatz des Personals.

Durch neu aufgelegte interne Schulungsreihen sowohl für die neuen als auch für die erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, aber auch durch einen nunmehr regelmäßig organisierten Austausch auf Sachgebietsleitungsebene investieren die Bürgerbüros zusätzlich und dauerhaft Kapazitäten in die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit letztendlich auch in die Servicequalität.

Die unmittelbaren Auswirkungen der Umsetzung der IT-Stabilisierungsmaßnahmen werden die Bürgerbüros noch über einen längeren Zeitraum technisch und organisatorisch belasten.

Insgesamt ist aber festzustellen, dass im Vergleich zu den Vorjahren durch die Terminvereinbarung und die weiteren organisatorischen Maßnahmen des ersten Halbjahres 2019 der Service für die Münchner Bürgerinnen und Bürger deutlich verbessert werden konnte. Diejenigen, welche vorab einen Termin gebucht haben (ca. 87 % der Vorsprechenden) und diejenigen, welche im Rahmen einer spontanen Vorsprache in einem Bürgerbüro noch einen tagesaktuellen Termin vereinbaren konnten (ca. 13 %), warten seit 01.07.2019 durchschnittlich 10,22 Minuten (Stand: 27.08.2019) bis zu ihrer Vorsprache. Insgesamt können daher in den Bürgerbüros jeden Tag normalerweise rund 2.600 Bürgerinnen und Bürger ihren Behördengang ohne größere Wartezeit erledigen. Je nach Nachfrage und Personalstand können zwar nach wie vor nicht immer alle Bürgerinnen und Bürger, die wegen eines Termins im Servicebereich in der Ruppertstraße bzw. in den dezentralen Bürgerbüros vorsprechen, noch am selben Tag bedient werden. Mit einer noch besseren Personalausstattung, einer höheren Besetzungsquote und einer stabilen IT-Umgebung dürfte diese Anzahl aber noch weiter reduzierbar sein.

Von Seiten der Fraktionen im Münchner Stadtrat kamen in den letzten Monaten mehrere Vorschläge zu organisatorischen Maßnahmen zur Verbesserung der Situation. Das Bürgerbüro hat diese geprüft und stellt im Folgenden die Ergebnisse dar.

## **2. Ummelden in der Sparkasse / Hamburger Kooperationsmodell**

### **2.1 Bericht**

Mit Antrag vom 27.06.2019 (Antrag Nr. 14-20 / A 05543) baten Herr BM Manuel Pretzl, Frau StRin Dr. Evelyne Menges und Frau StRin Anja Burkhardt im Münchner Stadtrat um Prüfung, ob das Modell der Kooperation der Hamburger Kundenzentren mit den Sparkassen auf München übertragbar sei. Dabei wurde zudem auf mobile Teams auch in Senioreneinrichtungen, Hochschulen und Bürgerhallen verwiesen.

Das Kreisverwaltungsreferat München befasste sich in den letzten 10 Jahren immer wieder mit der möglichen Einführung von mobilen Dienstleistungen im Außendienst. So hat sich der Stadtrat in seiner Sitzung am 14.07.2009 (Nr. 08-14 V 02574), unter Berücksichtigung der damaligen Argumente des Kreisverwaltungsreferats, gegen die Einrichtung eines mobilen Außendienstes entschieden. Zuletzt beantragte der Seniorenbeirat 2017 die Umsetzung des Projekts „Mobile Amtsstuben“ der Stadt Bonndorf im Schwarzwald (mit nicht barrierefrei zugänglichem Rathaus) auch in München.

Mit Schreiben vom 14.02.2017 wurde der Antrag des Seniorenbeirats unter Bezugnahme auf die Entscheidung des Stadtrats und den darin aufgezählten, immer noch zutreffenden Gründen beantwortet.

Im Gegensatz zum damaligen Stand der Technik können mobile Dienstleistungen zwar inzwischen ohne technische Einschränkungen auch im Außendienst erbracht werden. Grundsätzlich sind damit mobile Dienste in anderen Einrichtungen, wie z.B. in den Räumlichkeiten von Sparkassen oder Senioreneinrichtungen, denkbar, auch unter Berücksichtigung der Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit.

Allerdings verfolgt München eine andere Strategie.

Die Münchner Bürgerbüros bauen aktuell mit dem vom Stadtrat beschlossenen Standortkonzept ihre Kapazitäten und Standorte der Bürgerbüros aus. Hierzu investiert die Landeshauptstadt München erhebliche Ressourcen in eine gute und vor allem flächendeckende Infrastruktur.

Dauerhaft eingerichtete mobile Außenstellen stünden im Widerspruch zum vom Stadtrat erst Anfang 2018 beschlossenen neuen Standortkonzept der Bürgerbüros (Beschluss vom 24.01.2018, SV- Nr. 14-18 / V 07823), welches die Einrichtung von leistungsstarken Bürgerbüros mit einer Mindestgröße von 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorsieht. München bietet – anders als andere Kommunen - mit seinem neuen Standortkonzept durchwegs leistungsstarke, verkehrsgünstig gelegene Bürgerbüros mit guter, schneller Erreichbarkeit durch öffentliche Verkehrsmittel.

Im Gegensatz zu München setzt Hamburg statt auf einen weiteren Ausbau fester Standorte auf den Einsatz mobiler Teams als „Kundenzentrum ohne festen Standort“. Dies betrifft auf einer Fläche von ca. 755 Quadratkilometern (München: ca. 310 Quadratkilometer) unter anderem Gebiete mit geringer Einwohnerzahl, aber auch zum Beispiel eine vorgelagerte Insel. Die mobilen Teams bieten nun in einem Pilotprojekt die Dienstleistungen in Sparkassen an bestimmten Standorten an, je nach Standort mindestens einmal im Monat.

Aus Sicht des Kreisverwaltungsreferats würden fest eingerichtete „mobile Dienststellen“ nach dem Hamburger Modell keine Vorteile in Bezug auf die angestrebte Verringerung von Wartezeiten oder zusätzliche Terminbuchungsmöglichkeiten bringen, sondern einen erheblichen zusätzlichen personellen, logistischen und zeitlichen Aufwand für die Dienststellen bedeuten. Ergänzend zu festen Anlaufstellen mit einheitlichen Öffnungszeiten von 33,5 Stunden in der Woche gäbe es zwar mehr „Außenstellen“, dies jedoch zu Lasten der Besetzung der vorhandenen Bürgerbüros und ggf. mit eingeschränkten Öffnungszeiten bzw. Terminangeboten.

Die Umsetzung von Kooperationsmodellen oder dauerhaften mobilen Anlaufstellen lohnt sich insbesondere in Kommunen ohne oder mit wenigen Außenstellen, mit Außenstellen ohne barrierefreie Zugänge, bei schlecht versorgten Stadtvierteln etc.

Dies ist in München nicht der Fall. Die Bürgerinnen und Bürger haben verlässliche Anlaufstellen, die sie meist in unter einer halben Stunde erreichen. Durch die angestrebte Eröffnung weiterer Standorte wird sich die Versorgungssituation noch weiter verbessern. Problematisch ist in München weniger die Erreichbarkeit der Bürgerbüro-Standorte als die IT Systemstabilität, welche sich jedoch durch die Einführung der Taskforce KVR erheblich verbessert hat, und die hohe personelle Fluktuation.

Zudem soll im Rahmen des E-Governmentprojekts der Landeshauptstadt München und im Zusammenhang mit dem Onlinezugangsgesetz das Angebot an Online-Dienstleistungen kontinuierlich ausgebaut werden. So ist es nunmehr über die AusweisApp 2 des Bundes möglich, die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises und des elektronischen Aufenthaltstitels mobil nicht nur mit einem Android-Betriebssystem, sondern auch mit einem iPhone zu nutzen. Bei weiteren, für die Bürgerinnen und Bürger attraktiven Dienstleistungsangeboten wie z.B. der Online-Ummeldung einer Wohnung, die 2020 mit erweiterter Funktionalität kommen könnte, ist in Zukunft daher mit deutlich steigenden Nutzungszahlen zu rechnen.

Zusammengefasst setzen die Münchner Bürgerbüros derzeit auf folgende Maßnahmen:

- Verbesserung der Terminvergaben und weitere Verringerung der Wartezeiten
- Zügige Umsetzung des Standortkonzepts
- Weitere Investitionen in eine bürgerfreundliche und unterstützende Ausstattung wie Selbstbedienungsterminals
- Langfristige Umstellungen auf echte Online Dienstleistungen, um Behördengänge zu vermeiden

Das schließt nicht aus, dass Sonderaktionen, die den mobilen Außeneinsatz von Dienstkräften der Bürgerbüros im Rahmen von „Sammelterminen“ beinhalten können, stattfinden, wenn viele Bürgerinnen und Bürger gleichzeitig die selbe Dienstleistung benötigen und hierdurch Synergieeffekte erzielt werden. Hier steht das Bürgerbüro als Ansprechpartner zur Verfügung, zum Beispiel für die Regierung von Oberbayern (Flüchtlingsunterkünfte), die Träger von Seniorenheimen oder auch für das Studentenwerk. Hierzu bedarf es aber keines festen Kooperationsmodells an einem bestimmten Standort wie in Hamburg, um eine grundsätzliche Versorgung mit Dienstleistungen der Bürgerbüros sicherzustellen, sondern individueller, bedarfsorientierter Vereinbarungen.

Zudem wird nach erfolgter individueller Beratung durch die Fachbehörden und Abstimmung in Einzelfällen bereits jetzt auf Anfrage die Dienstleistung vor Ort erbracht, z.B. wenn zwingend ein Ausweisdokument benötigt wird, der oder die Betroffene jedoch nicht mobil ist und Alternativlösungen ausgeschöpft sind.

## 2.2 Weiteres Vorgehen

Das Kreisverwaltungsreferat empfiehlt primär die weitere Umsetzung des beschlossenen Standortkonzepts, den weiteren Ausbau der Online Dienstleistungen und - wie bisher – individuelle Lösungen für Bürgerinnen und Bürger mit Beeinträchtigungen oder für größere Sondergruppen.

## 3. Schneller zum Personalausweis und Reisepass – Speed–Capture–Automaten im KVR einführen

Mit Antrag vom 05.07.2019 „Schneller zum Personalausweis und Reisepass – Speed – Capture – Automaten im KVR einführen“ (Antrag Nr. 14-20 / A 05607) forderte die Stadtratsfraktion DIE GRÜNEN/RL die Einführung des Systems des Speed-Capture-Automaten in den Bürgerbüros.

Bereits mit Beschluss SV-Nr. 14-20 / V 09372 „EWO M 5.0 Phase II, weitere Verbesserungen für das Bürgerbüro“ stimmte der Stadtrat in der Vollversammlung am 23.11.2017 der Umsetzung folgender vom Kreisverwaltungsreferat vorgeschlagenen Maßnahmen zu:

- Aufstellen von Kassenautomaten
- Aufstellen von 10 Bürgerterminals
- Digitalisierung von Altdaten
- Aufstellen von 10 Selbstbedienungsterminals

Der aktuelle Sachstand stellt sich wie folgt dar:

### Kassenautomaten:

Nach Erstellung der Leistungsbeschreibung und des Kriterienkatalogs werden 4 Kassenautomaten, davon 2 zentral in der Ruppertstraße und je 1 in den dezentralen Bürgerbüros am Orleansplatz und in Pasing, aufgestellt, um die Wartezeiten an den Kassen zu reduzieren und die Bezahlvorgänge zu beschleunigen. Die Automaten werden über eine Kassen-Software direkt ans Fachverfahren angeschlossen. Die Umsetzung im Rahmen des Ausschreibungsverfahrens soll bis Juni 2020 erfolgen.

Die Beschaffung und Aufstellung der 4 Kassenautomaten erfolgt – entgegen der ursprünglichen Planung mit Beschluss vom 23.11.2017 „EWO M 5.0 Phase II, weitere Verbesserungen für das Bürgerbüro“ - nunmehr direkt durch das Kreisverwaltungsreferat.

### Bürgerterminals:

Bürgerterminals sind städtische Terminals zur Nutzung der bereits bestehenden Online Dienstleistungen auch unter Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises

oder des elektronischen Aufenthaltstitels („integriertes Kartenlesegerät“). Dies betrifft E-Government-Dienstleistungen wie zum Beispiel derzeit die Beantragung einer Meldebescheinigung, eines Führungszeugnisses, eines Gewerbezentralregisterauszuges oder einer Melderegisterauskunft sowie die Eintragung einer Übermittlungssperre und die Ummeldung innerhalb der Stadt.

Nachdem die technischen und baulichen Voraussetzungen geschaffen worden waren, wurden 10 Bürgerterminals von Seiten des Bürgerbüros abgerufen und werden nach und nach an den für sie vorgesehenen Standorten aufgestellt; das erste Gerät befindet sich im Bürgerbüro Orleansplatz.

#### Selbstbedienungsterminals / Speed-Capture- Automat (Fa. Lause):

Über Selbstbedienungsterminals können digitale Fotos erstellt, sowie Fingerabdrücke und die Unterschrift des Bürgers und der Bürgerin erfasst, zur Beantragung von Reisepass und Personalausweis kurzfristig gespeichert und in das Fachverfahren OK.E-WO übertragen werden. Die Selbstbedienungsterminals können insofern zu einer Zeitersparnis bei der Antragsbearbeitung führen, als die Verifizierung der Fingerabdrücke und die Identifizierung der Person in der nachträglichen Sachbearbeitung schneller geht und das Lichtbild sowie die Unterschrift im Moment der konkreten Vorsprache bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern bereits im Fachverfahren vorliegen. Allerdings muss nochmals kontrolliert werden, dass derjenige, der die Fingerabdrücke am Automaten abgegeben hat, tatsächlich auch mit der vorsprechenden Person übereinstimmt. Zudem wird ab November 2019 der zeitliche Aufwand für die Abnahme der Fingerabdrücke am Sachbearbeitungs-Arbeitsplatz und dadurch der „Einspareffekt“ durch die neuen, von der Bundesdruckerei zur Verfügung gestellten Fingerabdruckscanner reduziert.

Nach unseren Informationen führte die Einführung der Geräte vor rund 2 Jahren in Fürth daher nicht zu einer wesentlichen Personalreduzierung. Vielmehr steht die Stadt Fürth den identischen Herausforderungen wie die Bürgerbüros München gegenüber. Aktuell erweitert die Stadt Fürth - wie München - ihre Standorte. Für den Ausbau des Angebots und zum auch in Fürth dringend benötigten Ausgleich der Fluktuation erfolgen dort nun Personalzuschaltungen. Zudem wird Fürth nun ebenfalls die Online Terminvergabe umsetzen.

Dennoch sind die Selbstbedienungsterminals ein Baustein für eine moderne und dienstleistungsorientierte Verwaltung und können – wenn auch nicht in dem Maße wie bisher angenommen - Einspareffekte mit sich bringen und stellen eine Erleichterung für die Bürgerinnen und Bürger dar, die biometrische Fotos am Selbstbedienungsterminal erstellen lassen könnten. Das Kreisverwaltungsreferat wird daher die Realisierung weiter betreiben. Das Fachkonzept ist erstellt, eine Realisierung bzw. Konzessionsvergabe ist 2020 geplant.



#### **4. Interkommunales Benchmarking der wichtigsten städtischen Services in den Bürgerbüros**

Mit Antrag vom 05.07.2019 (Antrag Nr. 14-20 / A 05606) für ein Interkommunales Benchmarking fordert die Stadtratsfraktion DIE GRÜNEN/RL das Auflegen eines Vergleichs „mit mindestens drei anderen Großstädten“ über die „zehn am häufigsten vorkommenden Services im Bereich der Bürgerbüros“ sowie das Darlegen von „Nachholbedarf im Hinblick auf andere Kommunen“ bei den Münchner Bürgerbüros.

Der Austausch mit anderen Behörden stellt auch aus Sicht des Kreisverwaltungsreferats ein wichtiges Instrument zur Kenntnisgewinnung dar, von welchem das Bürgerbüro regelmäßig Gebrauch macht, sei es durch Teilnahme an vom Deutschen Städte- tag organisierten Treffen und Umfragen, durch Nutzung der im KGSt-Portal hinterlegten Dokumentationen, aber auch durch bilaterale Gespräche mit anderen Behörden.

##### **4.1 Benchmarking im Rahmen der Organisations-Untersuchung**

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung 2018 wurde ein Fragenkatalog erstellt und an zehn Städte zur Beantwortung versandt. Dabei wurden auch Kennzahlen zu einzelnen Dienstleistungen, sowie die Erfahrungen und der Personaleinsatz verglichen. Die Ergebnisse wurden vom Personal- und Organisationsreferat zusammengefasst und die Erkenntnisse dokumentiert. Anschließend erfolgte eine nähere Betrachtung einzelner Städte (Berlin, Hamburg, Nürnberg und Düsseldorf) im Rahmen von Städtebesuchen und Telefonkonferenzen.

Insgesamt wurde bei der Analyse der Rückmeldungen festgestellt, dass es zwar in einigen Bereichen ähnliche Strukturen und Herausforderungen gibt, in einzelnen Bereichen jedoch auch große Unterschiede. Bei unterschiedlichen „Ansätzen“ wurden diese näher untersucht, bewertet und jeweils eine Umsetzung für die Münchner Behörden geprüft. Einige Anregungen aus dem Städtevergleich wurden aufgegriffen und werden bereits umgesetzt (z.B. Back Office für die schriftlichen Arbeiten, Auszubildendenteam), oder sind in Vorbereitung (Springer). Andererseits waren viele Städte auch an unserer Organisation und den von uns aufgesetzten Geschäftsprozessen interessiert.

Dienstleistungsangebot, Organisation sowie Geschäftsprozesse der an der Umfrage beteiligten Bürgerbüros unterscheiden sich teilweise erheblich.

Während München zum Zeitpunkt der Organisationsuntersuchung in den Bürgerbüros noch eine große Anzahl von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Zulassung von KFZ angeboten hat, war das in anderen Städten nicht der Fall (z.B. Hamburg). Andererseits gehören z.B. auch Gewerbeanmeldung (z.B. Berlin), Fische- reischeine (z.B. Hamburg) oder Anwohnerparkausweise (z.B. Düsseldorf) zum Dienstleistungsangebot einzelner Bürgerbüros, wobei hier wiederum in einigen Fällen

keine Sachbearbeitung, sondern nur die Entgegennahme der Anträge und Weiterleitung an andere Bereiche der Stadtverwaltung erfolgt.

Insbesondere im Hinblick auf die Terminvergabe gibt es deutliche Unterschiede:

So arbeitet beispielsweise Berlin mit einem einheitlichen Terminslot von 10 Minuten unabhängig von der Art der angefragten Dienstleistungen, d.h. auch wenn z.B. nur Unterlagen abgegeben und an andere, zuständige Behörden weitergeleitet werden.

Hamburg vergibt 4 Terminslots pro Stunde, unabhängig von der Dienstleistung.

Die Terminlängen im München orientieren sich hingegen an den bemessenen, durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der Dienstleistung, wobei es auch möglich ist, kombinierte Dienstleistungen zu buchen. München geht dabei von rund 4 Terminslots pro Stunde aus, wobei pro Termin durchschnittlich 1,3 Dienstleistungen bearbeitet werden.

Die für die Ausstellung eines Personalausweises angesetzte Terminlänge entspricht mit 15 Minuten dem Ansatz vieler anderer befragter Städte (z.B. Hamburg, Leipzig, Magdeburg, Halle, Mannheim und Braunschweig). Wie viele andere Städte (z.B. Halle, Braunschweig, Magdeburg) plant das Bürgerbüro München für eine Neu-Anmeldung eine Terminlänge von 15 Minuten ein, da in der Regel auch die Umschreibung des KFZ-Scheins mit erfolgt. Düsseldorf vergibt für die Anmeldung zwar nur 10 Minuten-Termine, für die Umschreibung des KFZ-Scheins ist jedoch ein weiterer Termin erforderlich.

In einigen Bürgerämtern werden die Dienstleistungen ausschließlich über EC-Karte unmittelbar bei der Sachbearbeiterin bzw. dem Sachbearbeiter bezahlt, was für die Bürgerinnen und Bürger eine Beschleunigung darstellt, aber die Sachbearbeitung selbst verlängert und damit die Vergleichbarkeit der mittleren Bearbeitungszeit für eine bestimmte Dienstleistung erschwert.

Auch die Wartezeit, bis dem Kunden/der Kundin ein Online-Termin angeboten wird, ist kaum „vergleichbar“, da diese z.B. davon abhängt, welche Anteile der grundsätzlich zur Verfügung stehenden Kapazitäten online im Voraus zur Buchung freigegeben werden, wann diese eingestellt werden etc..

So stellen die Bürgerbüros in Düsseldorf ein gewisses Terminkontingent mit unterschiedlichen Vorlaufzeiten von 6 bis 15 Tagen online für Vorabtermine zur Verfügung. Diese Termine kommen mit Wechsel des Tagesdatums automatisiert in die Online-Vergabe. Kurz vor Öffnung der Bürgerbüros werden wie in München auch - abhängig von der personellen Besetzung – zusätzliche Tagestermine online gestellt und zusätzlich zur Buchung im Rahmen der persönlichen Vorsprache vor Ort angeboten. Bis spätestens 9.30 Uhr stehen alle verfügbaren Tagestermine online zur Verfügung. In München werden hingegen auch noch im Tagesverlauf kurzfristig Termine freigegeben, wenn im Laufe des Tages kurzfristig zusätzliche Kapazitäten entstehen. Im

Gegensatz zu Düsseldorf werden auch langfristige Termine mit einem Vorlauf von über 2 Wochen bis hin zu 100 Tagen angeboten. Gerade dieses Angebot wird von den Münchnerinnen und Münchnern gut angenommen.

Stellt man auf die Personalausstattung ab, stehen in München derzeit **182,52 VZÄ** für die Sachbearbeitung zur Verfügung, während Hamburg **254 VZÄ** und Berlin **516 VZÄ** (11 von 12 Bezirken) meldeten, wobei in Berlin die Einrichtung von 120 weiteren Stellen in 2019 beabsichtigt war. Aufgrund der organisatorischen und strukturellen Unterschiede ist jedoch ein Vergleich der vorhandenen Personalausstattung nicht zielführend.

Im Gegensatz zu anderen Städten werden zudem in München im Schnitt 10 % mehr Termine vergeben, als Kapazitäten vorhanden sind („Überbuchungsspuren“) um Zeitfenster zu füllen, die beispielsweise durch nicht zum Termin erschienene Kundinnen und Kunden gewonnen werden. Dies ist in anderen Städten mit Terminvereinbarung überwiegend nicht der Fall (z.B. Hamburg).

Im Ergebnis wurde festgestellt, dass die vielen Kennzahlen nur bedingt aussagekräftig bzw. vergleichbar sind, wenn sich das Aufgabenspektrum, die verwendeten Fachprogramme, die IT-Ausstattung, sowie die Behörden-Organisation unterscheiden.

#### **4.2 Deutscher Städtetag / Austausch über den „Vergleichsring“**

Zweimal im Jahr findet ein vom Deutschen Städtetag initiiertes „Vergleichsring“ statt. Einzelne offene Fragen werden veröffentlicht und von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern bearbeitet. Zudem werden zu einzelnen Themen anlassbezogen online Vorgehensweisen und Zahlen abgefragt.

Die Mitgliedsstädte beteiligen sich zudem an zahlreichen Gremien und erarbeiten gemeinsam Konzepte für aktuelle und künftige kommunale Herausforderungen.

#### **4.3 Interkommunaler Austausch über die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt)**

Auf Anregung des Kreisverwaltungsreferates hin hat sich das Personal- und Organisationsreferat mit Schreiben vom 16.07.2019 an die KGSt gewandt, auf den bisherigen instruktiven Austausch im Rahmen der Organisationsuntersuchung der Parteiverkehrsbereiche hingewiesen und einen institutionalisierten interkommunalen Austausch in regelmäßigen Abständen angeregt.

Die Münchner Bürgerbüros sehen insbesondere im Hinblick auf die notwendige Anpassung der Organisation und Abläufe z.B. aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung (Onlinezugangsgesetz – OZG) den dringenden Bedarf eines umfassenden Aus-

tauschs, vor allem auch im Hinblick auf mögliche organisatorische Lösungen und Erfahrungen.

#### **4.4 Fazit**

Ein zusätzlich zu den jetzigen Maßnahmen durchgeführter formalisierter Vergleich „mit mindestens 3 anderen Großstädten zu 10 der am häufigsten vorkommenden städtischen Services“ führt aus Sicht des Bürgerbüros nicht zu entscheidenden Erkenntnisgewinnen. Ungeachtet dessen werden sich die Münchner Bürgerbüros weiterhin sowohl individuell anlassbezogen mit anderen Kommunen austauschen, als auch institutionalisiert über den Erfahrungsaustausch im Städtetag und über die KGSt. Zudem engagieren sie sich darüber hinaus auch weiterhin in bundesweiten Gremien und Vergleichsringen. Anstehende Themen sind z.B. Automatisierung, Digitalisierung und Online-Angebote, Künstliche Intelligenz (KI) und Service-Roboter, Einsatz von Chatbots und virtuelle persönliche Assistenz.

#### **5. Ausweis-Automaten in München ausprobieren**

Die Stadtratsfraktion DIE GRÜNEN/RL forderte mit Antrag vom 05.07.2019 (Antrag Nr. 14-20 / A 05605) die Verwaltung auf, das System der „Ausweis-Automaten aus Ludwigsburg an einer geeigneten Stelle vor einem der Bürgerbüros zu testen“ und dem Stadtrat zu berichten.

Aufgrund eines Werbeanschreibens des Anbieters von Ausweis-Automaten, der in Ludwigsburg aktuell getestet wird, hat das Kreisverwaltungsreferat bereits im Mai 2019 mit diesem Kontakt aufgenommen und sich über die Möglichkeit, das Pilotprojekt von Ludwigsburg auf die Münchner Bürgerbüros zu übertragen, informiert. Nach Prüfung der ersten Unterlagen bestanden noch offene Fragen unter anderem zur Funktionalität des Geräts und der Einziehung bzw. Entwertung des alten Ausweises. Das Kreisverwaltungsreferat wird mit dem Hersteller einen Termin zur weiteren Präsentation vereinbaren. Zudem hat sich das Kreisverwaltungsreferat in den Verteiler aufnehmen lassen, über den alle interessierten Städte, Gemeinden und Institutionen über die weitere Entwicklung des Ausweisterminals auf dem Laufenden gehalten werden.

Nach der Evaluierungsphase mit der Stadt Ludwigsburg sieht der Projektplan des Anbieters vor, dass gegen Ende des Jahres die interessierten Städte und Gemeinden entweder nach Bensheim eingeladen werden oder sich im Rahmen einer Roadshow über die Funktionsweise des Ausweisterminals informieren können.

Auf der nachfolgenden Internetseite sind die jeweils neuen Entwicklungen und Ereignisse veröffentlicht: <http://ausweisterminal.de/>. Unter <http://smart-terminal24.com/> u.a. findet sich hier eine Übersicht über weitere Module, Abmessungen, Factsheets etc.

Wegen der noch laufenden Pilotphase mit der Stadt Ludwigsburg konnte auf Nachfrage noch keine finale Preisliste für das Ausweisterminal herausgegeben werden, es gibt aber eine erste Preisindikation, die sich nach der gewünschten Konfiguration beziehungsweise der benötigten Anzahl von Fächern richtet.

Digitale Abholterminals können grundsätzlich eine sinnvolle und bürgerfreundliche Angebotsergänzung auch in den Münchner Bürgerbüros sein, wobei der erheblich größere Bedarf in München zu berücksichtigen ist. Das Pilotprojekt in Ludwigsburg umfasst einen Automaten mit rund 40 Fächern, bei welchem die Bürgerinnen und Bürger auf Wunsch das Ausweisdokument auch außerhalb der Öffnungszeiten der Behörde abholen können. Ein Abholterminal mit rund 40 Fächern wäre deutlich zu klein dimensioniert. Aktuell werden allein im Bürgerbüro in der Ruppertstraße circa 250 bis 500 Ausweisdokumente am Tag ausgegeben. Zur Zeit liegen alleine in der Ruppertstraße mehrere tausend Dokumente zur Abholung bereit. Die Service-Station müsste daher entsprechend dimensioniert sein.

Nennenswerte Wartezeiten gibt es im Bereich der Abholung nicht. Bei einer Abholung am Automaten würde zudem die Möglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger entfallen, fehlerhaft ausgestellte Dokumente sofort zu reklamieren oder sich über den Einsatz der eID-Funktion und der PIN zu erkundigen.

Das Kreisverwaltungsreferat wird dennoch die Möglichkeit zur Ausweis-Abholung an einem Automaten weiter verfolgen, die ab Ende des Jahres 2019 in Aussicht gestellten Informationen einholen, die möglichen Größenordnungen abfragen, eine Kosten-Nutzen-Analyse erstellen und dann gegebenenfalls eine entsprechende Ausschreibung initiieren.

Das Bürgerbüro würde jedoch präferieren, dass der Gesetzgeber den Vorschlag vieler Kommunen, darunter auch München, aufgreift, die Dokumente direkt an die Bürgerinnen und Bürger zu senden.

## **6. Abstimmung Referate / Fachstellen**

### **6.1 Stadtkämmerei**

Die Stadtkämmerei stimmt der Beschlussvorlage zu, zumal keine zusätzlichen Haushaltsmittel beantragt werden. Es wird davon ausgegangen, dass die Umschichtung der Haushaltsmittel mit dem IT-Referat abgestimmt wurde.

### **6.2 IT-Referat**

Der Textbeitrag des IT-Referates wurde in die Beschlussvorlage übernommen. Die Umschichtung der Haushaltsmittel wurden verwaltungsintern zwischen dem IT-Referat

rat und dem Kreisverwaltungsreferat abgestimmt. Das IT-Referat erhebt insofern keine Einwände.

### **6.3 Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Angelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

### **7. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates**

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und der Verwaltungsbeirat für den Zuständigkeitsbereich Einwohnerwesen, Herr Stadtrat Sebastian Schall haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

### **8. Beschlussvollzugskontrolle**

Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

## **II. Antrag des Referenten**

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Die Anträge Nr. 14-20 / A 05543 vom 27.06.2019 sowie die Anträge Nr. 14-20 / A 05606 und Nr. 14-20 / A 05607 vom 05.07.2019 sind damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.
3. Der Antrag Nr. 14-20 / A 05605 bleibt aufgegriffen, bis die entsprechenden Informationen der Anbieter über Ausweis-Automaten vorliegen.
4. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober/Bürgermeister/-in

Dr. Böhle  
Berufsmäßiger Stadtrat

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle  
an das Revisionsamt  
an die Stadtkämmerei HA II/31  
an die Stadtkämmerei HA II/12  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

**V. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen**

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das IT-Referat
3. an Kreisverwaltungsreferat – GL 2 (3x)  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
4. Zurück mit Vorgang an Kreisverwaltungsreferat – HA II/2  
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532