

ANFRAGE

An Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter

Rathaus, Marienplatz 8, 80331 München



15.10.2021

Kritische Berichterstattung zu den Bürgerbüros?

Wie in der Presse zu lesen war, attestiert eine Untersuchung des Verbraucherschutzverband Berlin/Brandenburg (VSVBB) in einem deutschlandweiten Städtevergleich den Bürgerbüros in München einen schlechten Platz beim Bürgerservice. Dafür wurden die Google-Bewertungen der letzten ca. 12 Jahre herangezogen. In den letzten 3-4 Jahren kam es im KVR allerdings zu einer Umstellung vom Aufrufservice hin zur Terminvergabe. Die anfangs große Bugwelle konnte nur durch erheblichen zusätzlichen Personaleinsatz und Überstunden abgearbeitet werden. Das Ergebnis der Untersuchung wirft, trotz notwendiger Kritik an der Untersuchungsmethode, auf Grund der aktuell dargestellten Beispiele, folgende Fragen auf:

1. Wie stellt sich die Situation bei den Google-Bewertungen in den Jahren 2020 und 2021 dar?
2. Wie viele Beschwerden wurden in diesen Jahren offiziell eingereicht? Wie viele waren berechtigt bzw. bei wie vielen konnte entsprechend Abhilfe geschaffen werden?
3. Gab es während der Schließungen bzw. des eingeschränkten Betriebes während der Corona-Lockdowns signifikante Veränderungen bei den Bewertungen bzw. Beschwerden durch die Bürgerinnen und Bürger?
4. Wurde der in den Medien geschilderte Fall mit einer „weinenden Frau“ offiziell nachvollzogen bzw. gab es dazu ein Beschwerdemanagement?
5. Gibt es aus dem Betrachtungszeitraum aus dem Beschwerdemanagement Zahlen über die Häufigkeit, Anzahl und Gründe der Beschwerden und wie haben sich diese Zahlen nach der Einführung der Terminvergabe entwickelt?
6. Welche Anstrengungen unternimmt das KVR, um die Situation, z.B. durch Digitalisierung bzw. Einführung von e-Government, weiter zu verbessern?

7. Gab es hinsichtlich der beschriebenen „Unfreundlichkeit“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konkrete Beschwerden bzw. wie wurden diese über ein Beschwerdemanagement bearbeitet?
8. Welche Fortbildungsmaßnahmen werden dahingehend vom Referat bzw. von der Fortbildungsabteilung des Personalreferates angeboten?
9. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine solche Schulung im Untersuchungszeitraum besucht?
10. Gibt es eine Beteiligung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter beim Beschwerdemanagement?
11. Erhebt das KVR eigene Zahlen zur Bürgerzufriedenheit bzw. wenn ja, werden auch detaillierte Begründungen abgefragt?

Manuel Pretzl (Initiative)
Fraktionsvorsitzender

Dr. Evelyne Menges
stv. Fraktionsvorsitzende