



Landeshauptstadt München, Direktorium  
80313 München

An die Vorsitzenden der Bezirksausschüsse  
21, Herrn Frieder Vogelsgesang  
22, Herrn Sebastian Kriesel  
25, Herrn Josef Mögele  
Bezirksausschussgeschäftsstelle West  
Landsberger Straße 486  
81241 München

**Leitung**  
**Silvia Dichtl**  
silvia.dichtl@muenchen.de

Rathaus,  
80313 München  
Telefon: 089 233-92549  
Telefax: 089 233-28128

Zimmer: 224  
Sachbearbeitung:  
Frau Dietl

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen  
D-I-ZV-SG2

Datum  
16.02.2022

### **Mehr Bürgerfreundlichkeit durch regelmäßige Sprechstunden städtischer Dienststellen im Bürgerzentrum Rathaus Pasing**

BA-Antrag-Nr. 20-26 / B 02678 des Bezirksausschusses  
des Stadtbezirkes 21 - Pasing-Obermenzing vom 06.07.2021

### **Regelmäßige Sprechstunden städtischer Dienststellen im Bürgerzentrum Rathaus Pasing**

BA-Antrag-Nr. 20-26 / B 02864 des Bezirksausschusses  
des Stadtbezirkes 22 - Aubing-Lochhausen-Langwied vom 04.08.2021

### **Regelmäßige Sprechstunden städtischer Dienststellen im Bürgerzentrum Rathaus Pasing**

BA-Antrag-Nr. 20-26 / B 02824 des Bezirksausschusses  
des Stadtbezirkes 25 - Laim vom 29.07.2021

Sehr geehrte Herren Vorsitzende,

Ihre o.g. Anträge haben wir zusammen bearbeitet, weil sie die gleiche Zielsetzung haben. Sie beantragen regelmäßige Sprechstunden städtischer Dienststellen im Bürgerzentrum Rathaus Pasing - insbesondere der rezentralisierten Fachlichkeiten des Sozialreferats bzw. des Kreisverwaltungsreferats (KVR), aber auch von Dienststellen des Gesundheitsreferats (GSR) und des Referats für Bildung und Sport (RBS). Genutzt werden sollten dafür Räume im Pasinger Rathaus, die nach dem Auszug des Sozialbürgerhauses frei werden.

Ihren Antrag begründen Sie damit, dass für Bürger\*innen aus dem Münchner Westen das Aufsuchen von Dienststellen oft mit weiten Wegen verbunden sei. Zudem hätte sich durch die Zentralisierung von Fachlichkeiten das Angebot für den Münchner Westen deutlich verschlechtert. Bedarf an Sprechstunden wird vor allem in den Bereichen Wohngeld, Betreuungsstelle, Versicherungsamt, geeigneter Angebote des RBS und des GSR gesehen.



Das Direktorium hat sich hierzu mit den betroffenen Referaten intensiv ausgetauscht. Grds. bestehen bereits vielfältige Angebote seitens der Referate für die Bürger\*innen. Gerade bei den digitalen Leistungen ist das Angebot in der letzten Zeit stark gewachsen, auch aufgrund der Corona-Pandemie. Dennoch sind wir Ihrer Meinung, dass persönliche Gespräche in Präsenz dadurch nicht vollständig ersetzt werden können und sollten. Gerade dann, wenn dies von Seiten der Bürger\*innen gewünscht ist.

Ich freue mich daher, Ihnen mitteilen zu können, dass zwei Dienststellen aus dem Sozialreferat/Amt für Soziale Sicherung, die **Schuldnerberatung** und die **Betreuungsstelle**, planen, nach dem Auszug des Sozialbürgerhauses Pasing, der voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte 2022 stattfinden wird, Bürger\*innensprechstunden im BZR Pasing anzubieten. Für weitere Informationen können Sie sich gerne direkt an den Abteilungsleiter, Herrn Klaus Hofmeister, Tel. 089 – 233 28666, [klaus.hofmeister@muenchen.de](mailto:klaus.hofmeister@muenchen.de) wenden.

Die weiteren von Ihnen vorgeschlagenen Referate haben Ihr Anliegen zwar eingehend geprüft, können aber leider aus den im Folgenden dargestellten Gründen keine Sprechstunden im BZR Pasing anbieten:

Das **KVR** hatte erst im letzten Jahr das Versicherungsamt zentralisiert und damit eine organisatorisch sinnvolle Maßnahme umgesetzt, die sich in der Praxis bewährt. Der Standort Implersstr. 11 liegt zentral und ist somit aus allen Stadtvierteln Münchens sehr gut erreichbar. Zudem wird verstärkt die Möglichkeit einer telefonischen Beratung bzw. der telefonischen Antragsaufnahme in Anspruch genommen, wodurch sich längere Fahrtwege für Bürger\*innen von weiter entfernten Stadtbezirken erübrigen oder reduzieren.

Die erneute Gründung einer (temporären) Außenstelle im Rathaus Pasing - oder auch in anderen Teilen der Landeshauptstadt München - würde einen zusätzlichen Aufwand bedeuten, der nur schwer zu kompensieren wäre. Neben den zeitaufwändigen, organisatorischen Maßnahmen im Vorfeld, bedürfte es dafür auch nicht unerheblicher Personalressourcen.

Der Fokus des Versicherungsamtes ist neben der Bürgerfreundlichkeit stets auch auf die Qualität des angebotenen Leistungsspektrums gerichtet. Um auch weiterhin qualitativ hochwertige Beratungen mit den entsprechenden Detailkenntnissen anbieten zu können, gehen die Anforderungen für solche Sprechstunden weit über das bloße Vorhalten eines Schreibtisches und eines Laptops hinaus.

Durch das **GSR** können derzeit keine Sprechstunden in Pasing angeboten werden. Für den Bereich der Gesundheitsvorsorge ist die Niederschwelligkeit und das Wissen um entsprechende Angebote von großer Bedeutung. Aus diesem Grund ist ein zentrales Angebot der Hauptabteilung Gesundheitsvorsorge, der Hausbesuchsdienst der Kinder- und Gesundheitskrankenpfleger\*innen, aufsuchend tätig.

Die Beratungsangebote des GSR befinden sich in der Bayerstraße, Schwanthaler Straße und Paul-Heyse-Straße und sind auch für die Pasinger Bürger\*innen gut erreichbar. Darüber hinaus werden nach entsprechender Bedarfsprüfung Gesundheitsberatungsstellen eingerichtet, in denen die zentralen Angebote der Gesundheitsvorsorge gebündelt werden. Einige Bereiche sind bereits dezentralisiert, wie z.B. der Sozialpsychiatrische Dienst (SPD) oder Gerontopsychiatrische Dienste. Eine Suchtberatungsstelle von Condrops befindet sich in der Bäckerstraße. Für Untersuchungen des GSR sind die Räume des BZR Pasing aus

baulichen und hygienischen Voraussetzungen nicht geeignet. Zudem sind aus dem GSR weiterhin sehr viele Mitarbeiter\*innen in die Pandemiebewältigung eingebunden, so dass für besondere Angebote auch insoweit keine personellen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Im **RBS** sind die KITA Elternberatung, die Elternberatung für den Grundschulbereich und die Zentrale Gebührenstelle, die diese beiden Bereiche bedient, für die Münchner Bürger\*innen über mehrere Zugangsmöglichkeiten zuverlässig und sehr gut zu erreichen.

Die KITA Elternberatung und die Elternberatung für den Grundschulbereich beraten und unterstützen Münchner Familien auf der Suche nach einem passenden Betreuungsplatz. Beide Beratungsstellen sind sowohl telefonisch, per E-Mail, aber auch persönlich zu festen Sprechzeiten erreichbar.

Telefonische Beratung durch kompetente Mitarbeiter\*innen ist über ein internes Callcenter zu festen Sprechzeiten an vier bzw. fünf Tagen in der Woche möglich: Die jeweils aktuellen Kontaktdaten und Sprechzeiten von Elternberatung und Zentraler Gebührenstelle können jederzeit auf dem offiziellen Internetauftritt der Landeshauptstadt München aufgerufen werden (<https://www.muenchen.de/rathaus/Serviceangebote/familie/kinderbetreuung/kindertageseinrichtungen.html>).

Außerdem stehen den Kund\*innen zur Kontaktaufnahme E-Mail-Gruppenpostfächer und Telefax-Anschlüsse zur Verfügung. Die eingehenden Nachrichten werden laufend abgerufen und kurzfristig beantwortet.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Termine für persönliche Vorsprachen im Dienstgebäude in der Landsberger Str. 30 zu erhalten. Dieses Dienstgebäude verfügt über ausreichend gut ausgestattete und barrierefreie Beratungsräume im Erdgeschoss und ist aufgrund seiner zentralen Lage und seiner unmittelbaren Nähe zu den Haltestellen Donnersbergerbrücke und Hackerbrücke sowie zwei Haltestellen der Trambahn-Linien in der Landsberger Straße gerade für Bürger\*innen aus dem Münchner Westen in kürzester Zeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.

Im Zuge der Corona-Maßnahmen werden Termine nur noch nach vorheriger individueller Vereinbarung per Telefon oder E-Mail vergeben. Künftig sollen auch zunehmend elektronische Austauschmöglichkeiten (z. B. Video-Konferenzen) genutzt werden. Durch die coronabedingten Einschränkungen wurde deutlich, dass insbesondere aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung dem persönlichen Vor-Ort-Termin nicht mehr dieselbe Bedeutung zukommt wie in der Vergangenheit.

Im **Sozialreferat/Amt für Wohnen und Migration** hat sich durch die Corona-Pandemie die Zahl der Anträge im Jahr 2020 um 82 Prozent gesteigert. Dadurch hat sich auch die Bearbeitungszeit deutlich verlängert

Angesichts der Rückstandsituation in der Antragsbearbeitung sowie der unbesetzten Stellen im Sachgebiet Wohngeld ist ein zusätzliches Sprechstundenangebot derzeit nicht leistbar. Die vorgeschlagenen Sprechstunden und dazu notwendigen Wegezeiten würden eine zusätzliche zeitliche Belastung für die Sachbearbeitungen darstellen, die ohne deutliche Zuschaltung weiterer personeller Ressourcen nicht leistbar ist. Ohne neue Personalkapazitäten würden sich bei dem vorgeschlagenen Sprechstundenangebot die langen Bearbeitungszeiten und die daraus resultierenden Bearbeitungsrückstände noch weiter vergrößern.

Während der Corona-Pandemie mussten die persönlichen Beratungen im Amt stark eingeschränkt werden. Unbedingt notwendige persönliche Vorsprachen werden nach Terminvereinbarung im Amt angeboten. In dieser Zeit hat sich die telefonische Beratung und die Online-Kommunikation mit den Bürger\*innen als gutes Instrument gezeigt, um Wohngeldanträge zu einem Abschluss zu bringen.

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Wir gehen davon aus, dass Ihre Anträge damit erledigt sind.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Silvia Dichtl