

Servicetelefone in den Referaten (einschl. Direktorium)

Referat	Bezeichnung Servicetelefon	(kurze) Beschreibung	Telefonate täglich (Durchschnittswert)	Telefonate monatlich (Durchschnittswert)	(ggf.) Anmerkungen
Direktorium					
	Zentraler Telefonservice (ZTS)	Allgemein (115 u. 233-00)	702	14.628	
		KVR Abholschein	95	1.979	
		KVR Fundbüro	106	2.204	
		KVR Parklizenz ⁽¹⁾	7	155	
		KVR ABH-Titel ⁽²⁾	1	29	
		Kulturreferat allg. ⁽¹⁾	3	53	
		Kulturreferat Lenbachhaus	6	135	
		GESAMT	921	19.182	
	Covid-Hotline	Servicehotline Corona	826	17.343	Bis März 2022
Baureferat					
	Bei Anruf Licht	Meldung defekter Straßenlampen und Ampelanlagen	12	245	
	Parkschein-automaten	Meldung defekter Parkscheinautomaten	14	286	
	Rein und Sauber	Meldung von Verschmutzungen von Straßen / Beschwerden	7	143	
	MSE				
		Baureferat Infothek	27	557	Service der MSE für das Baureferat
		MSE Kundentelefon	50	1.043	Eigenbetrieb
		MSE-4 Entwässerung	21	438	Eigenbetrieb
		MSE-BM Mahnwesen ⁽³⁾	-	-	Eigenbetrieb

Referat	Bezeichnung Servicetelefon	(kurze) Beschreibung	Telefonate täglich (Durchschnittswert)	Telefonate monatlich (Durchschnittswert)	(ggf.) Anmerkungen
Gesundheitsreferat					
	Tel-Zentrale		46	961	Bedient auch das Referat für Klima und Umweltschutz
	GVO-Einschulung	Einschulung Gesundheitsvorsorge	28	585	
Kommunalreferat					
	AWM Info-Center		196	4.086	Eigenbetrieb
Kreisverwaltungsreferat					
	Bürgerbüro allgemein		300	6.258	
	Bürgerbüro Terminvergabe		597	12.442	
	Gewerbebehörde		74	1.545	
	Hotline Wahl		3	54	
	KFZ-Führerschein-stelle		214	4.448	
	Standesamt		181	3.769	
	Ausländer-behörde allg.		115	2.392	
	Ausländer-behörde Notfälle		57	1.195	

Referat	Bezeichnung Servicetelefon	(kurze) Beschreibung	Telefonate täglich (Durchschnittswert)	Telefonate monatlich (Durchschnittswert)	(ggf.) Anmerkungen
Kulturreferat					
					Die Servicenummern sind umgeleitet auf den ZTS (s.o.)
	Münchner Kammerspiele	Abo-Büro	36	745	Eigenbetrieb
Mobilitätsreferat					
					Wird über die 115 bedient (ZTS)
Referat für Arbeit und Wirtschaft					
	GuV (ehem. GHS)	Tourismus	69	1424	
	Chat-Funktion GuV (ehem. GHS)	Tourismus	N/A	N/A	Chat-Funktion für touristische Kundenanfragen
Referat für Bildung und Sport⁽⁴⁾					
	Kinderbetreuung		178	3.705	
	Schülerbeförderung				
	Sport				
	AfA	Amt für Ausbildungsförderung			
	Schulen				

Referat	Bezeichnung Servicetelefon	(kurze) Beschreibung	Telefonate täglich (Durchschnittswert)	Telefonate monatlich (Durchschnittswert)	(ggf.) Anmerkungen
Referat für Klima- und Umweltschutz					
					Wird bedient vom Gesundheitsreferat
Referat für Stadtplanung und Bauordnung					
	LBK	Beratung	41	854	
Sozialreferat					
	Servicetelefon gesamt		326	6652	
	bisher 8 Sozialbürgerhäuser		198	4041	
	Wohnungsamt/Wohngeld		128	2611	

Erfasst sind diejenigen Servicetelefone, die an die Callcenteranlage angeschlossen sind.

Die Zahlen beziehen sich auf die Arbeitstage (Wochentage ohne Sa, So, Feiertage) im Zeitraum von Januar bis Dezember 2022.

- (1) Die Nummer wird nicht mehr veröffentlicht. Ein Großteil der Anrufe läuft deshalb bei der 115 auf.
- (2) Derzeit sehr geringes Anrufvolumen, da seit Corona die Aufenthaltstitel weit überwiegend per Post verschickt werden.
- (3) Corona bedingt wurde aus organisatorischen Gründen eine Ansage mit Verweis auf das Kundentelefon geschaltet.
- (4) Bis Mitte August war eine Erfassung von Homeoffice-Telefonaten nicht möglich.