

Telefon: 233 - 82300  
Telefax: 233 - 989 82300

**Direktorium**  
Hauptabteilung III  
IT-Strategie und  
IT-Steuerung /  
IT-Controlling  
(STRAC)  
Projekt E-/  
Open-Government

## **Online-Anliegenmanagement für kommunale Infrastruktur**

### **Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00657**

**Bekanntgabe in der Sitzung des Verwaltungs- und Personalausschusses vom  
23.07.2014**  
Öffentliche Sitzung

#### **I. Vortrag des Referenten**

##### **1 Ergebnis der Prüfung zu einer weiteren Umsetzung aus dem Bereich Online-Anliegenmanagement noch im Jahr 2014**

Mit dem Beschluss der Vollversammlung „Online-Anliegenmanagement für kommunale Infrastruktur“ vom 02.10.2013 wurde der Themenbereich des Anliegenmanagements klar im Kontext des Open-Government positioniert und langfristig als Teil der E-Government-Strategie und -Roadmap verankert.

Als kurzfristiger Anwendungsfall zur Pilotierung des Grundkonzepts wurde die bereits bestehende Initiative „Bei Anruf Licht“ gewählt und als mobile Anwendung umgesetzt. Seit Ende 2013 können Bürgerinnen und Bürger Meldungen zu defekten Beleuchtungen einfach per Smartphone an das Baureferat übermitteln.

In dem Änderungsantrag von Herrn Stadtrat Dr. Roth, Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN / Rosa Liste (Antrag Nr. 08-14 / A 04653) wurde das Direktorium gebeten zu prüfen, inwieweit neben der mobilen Anwendung für „Bei Anruf Licht“ auch schon im Jahr 2014 mindestens eine weitere Umsetzung realisiert werden kann und dem Stadtrat dazu zu berichten. In Erledigung dieses Auftrags wird folgender Sachverhalt dargestellt.

Im Rahmen des Projekts E-/Open-Government Stufe 1 wird noch im Jahr 2014 eine weitere mobile Anwendung für Störmeldungen zu defekten, verunreinigten oder beschädigten Spielplätzen analog zu dem oben genannten Beispiel bereitgestellt.

Des Weiteren wird aktuell eine IT-Lösung für ein weitergehendes Online-Anliegenmanagement in Anlehnung an ähnliche Angebote anderer Kommunen vorbereitet. Eine entsprechende Maßnahme ist für den Stadtratsbeschluss zu „E- und Open-Govern-

ment-Strategie und -Roadmap Stufe 2“ Ende 2014 vorgesehen und ist in die Vorhabensplanung für das Jahr 2015 aufgenommen.

Begleitend werden im Rahmen des E-/Open-Government Projekts Stufe 1 bereits aktuell die Referate und Eigenbetriebe für das Thema Anliegenmanagement anhand einer weiteren prototypischen, mobilen Demoanwendung sensibilisiert. Daran werden Potentiale und Möglichkeiten demonstriert, aber auch notwendige Vorbereitungen gezeigt und diskutiert.

Damit ist der Auftrag des oben genannten Beschlusses (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 11967) geschäftsordnungsmäßig erledigt.

Die Stellungnahme des Baureferates war positiv. Die Bitte, beim Anliegenmanagement keine Einschränkungen auf die Aufgaben im Baureferat vorzunehmen, wurde berücksichtigt.

Dem Verwaltungsbeirat / der Verwaltungsbeirätin der Hauptabteilung III, IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

## **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Der Referent

Dieter Reiter  
Oberbürgermeister

**III. Abdruck von I. mit II.**  
über den Stenografischen Sitzungsdienst

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**

**an das Revisionsamt**  
z. K.

**IV. Wv. -Direktorium -HA III-STRAC**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. **An das Direktorium - it@M**  
**An das Baureferat**

z. K.

Am