

**Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in  
parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates  
Umsetzungsstand konkreter Maßnahmen**

Ergänzungsantrag Nr. 14-20 / A 00732 vom 03.03.2015 der SPD-Fraktion

**Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 06223**

**Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 14.06.2016 (VB)**  
Öffentliche Sitzung

Anlagen:

Anlage 1 Gesamtübersicht Maßnahmen

Anlage 2 Einzelreports

Anlage 3 Übersicht Online-Dienste

Anlage 4 Ergänzungsantrag vom 03.03.2015

Anlage 5 Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates vom 03.05.2016

Anlage 6 Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 25.04.2016

**Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Vortrag des Referenten</b>	<b>3</b>
1 Ausgangslage .....	3
2 Report über die in der Beschlussvorlage vom 03.03.2015 vorgestellten geplanten Maßnahmen und die konkreten Maßnahmen aus dem Ergänzungsantrag.....	5
2.1 Report bereits umgesetzter Maßnahmen.....	6
2.1.1 Erneuern Aufrufanlage / Einführen Online-Terminvereinbarung in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde.....	6
2.1.2 Bereitstellen Wartezeiten Zulassungsstelle im Internet .....	6
2.1.3 Bürgerterminals als Informationsmedium / zur Abwicklung melderechtl.icher Vorgänge.....	6
2.1.4 Bereitstellen Bürgerservice-Portal im Internet .....	7
2.1.5 Neues Einwohnermeldeprogramm OK.EWO .....	8
2.2 Report über bereits eingeleitete Maßnahmen.....	9
2.2.1 Online-Terminvereinbarung im KVR .....	9
2.2.2 Erneuern Aufrufanlage KVR - Ruppertstraße .....	9
2.2.3 Online-Dienste Einwohnerwesen (inkl. E-Payment).....	10
2.2.4 Entwickeln einer Smartphone-App zur Besuchernavigation .....	11
2.2.5 Optimieren Angebots der muenchen.de-app / Verbesserte Nutzbarkeit des Internetangebots auf mobilen Geräten.....	11
2.2.6 Selbstbedienungsterminals zum Beantragen von Pass- und Personalausweis-Dokumenten etc. ....	12

2.2.7	Digitalisieren Altdaten Meldewesen .....	12
2.2.8	Ausweiten elektronische Aktenführung Bürgerbüro .....	12
2.2.9	E-Payment Urkundenbestellungen Standesamt .....	13
2.2.10	Vermieterportal – An-/Ummeldung .....	13
2.2.11	Bereitstellen von Kassenautomaten im Bürgerbüro .....	14
2.3	Report über geplante Maßnahmen.....	14
2.3.1	Online Beantragung von Bewohnerparkausweisen .....	14
2.3.2	Online Beantragung von Handwerkerparkausweisen .....	14
2.3.3	Online-Dienst Gewerbeab-/ummeldung .....	15
2.3.4	Homogenisierung der KVR-Kassen .....	15
2.4	Voraussetzungen für die weitere Umsetzung der Maßnahmen .....	16
2.4.1	Vorhabensplanung – Ressourcenbereitstellung it@M .....	16
2.4.2	Personalbedarf, KVR- GL 3 dIKA.....	18
2.4.3	Erstattung Kosten an externe Berater.....	19
3	Ergänzungsantrag der SPD-Stadtratsfraktionsfraktion vom 03.03.2015 .....	21
4	Zusammenfassung Personalbedarf KVR-GL/3 dIKA.....	32
5	Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	33
5.1	Personalkosten .....	33
5.2	Sachkosten aufgrund der Personalzuschaltung.....	33
6	Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	34
7	Fazit .....	34
8	Nutzen.....	36
9	Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit.....	36
10	Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	36
<b>II. Antrag des Referenten</b>		<b>39</b>
<b>III. Beschluss</b>		<b>42</b>

## I. Vortrag des Referenten

### 1 Ausgangslage

Am 03.03.2015 wurde der von Mitgliedern der SPD-Stadtratsfraktion gestellte Stadtratsantrag „**Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferates**“ (Antragsnr. 14-20 / A 00181, Antragsdatum 13.08.2014) im Kreisverwaltungsausschuss behandelt (Vorlagen Nr. 14-20 / V 02436).

In dem Stadtratsantrag wurde das Kreisverwaltungsreferat gebeten, im Rahmen der Mitarbeiterorientierung zu prüfen, wie Verwaltungsvorgänge vereinfacht und insbesondere die Zahl der persönlichen Vorsprachen reduziert werden können und welche weiteren Maßnahmen über die bereits getroffenen hinaus zur Bewältigung des hohen und stetig steigenden Arbeitsanfalls erforderlich sind.

Dem Kreisverwaltungsausschuss wurden am 03.03.2015 21 zum damaligen Zeitpunkt bereits umgesetzte sowie 43 weitere geplante Maßnahmen vorgestellt, die dazu beitragen, den stetigen steigenden Arbeitsanfall im Kreisverwaltungsreferat bewältigen zu können.

Die aktuelle Beschlussvorlage hat den Bericht der Umsetzungsstände der am 03.03.2015 vorgestellten geplanten Vorhaben (Maßnahmen Nrn. 22 – 64) zum Inhalt.

Zudem wird über weitere Maßnahmen und Aufträge berichtet, die in der Hauptsache aus dem Ergänzungsantrag, der von Mitgliedern der SPD-Stadtratsfraktion zu der Beschlussvorlage am 03.03.2015 eingebracht wurde, entspringen (siehe Maßnahmen Nrn. 65 – 73).

Punkt 2 dieser Vorlage beinhaltet die Berichte über ausgewählte Einzelmaßnahmen, die von besonderer Bedeutung sind bzw. ein besonderes Potential aufweisen, wie zum Beispiel die Einführung der Online-Terminvereinbarung in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, die geplante Erneuerung der Aufrufanlage(n) in der KVR-Zentrale in Verbindung mit einer it-gestützten Terminvereinbarung oder der weitere Ausbau von Online-Diensten insbesondere im Bereich des Einwohnermeldewesens.

Die Abfolge der Darstellung der einzelnen Maßnahmen folgt den jeweiligen Kategorien hinsichtlich der Umsetzungsstände<sup>1</sup>:

- erledigte Maßnahmen
- eingeleitete Maßnahmen
- geplante Maßnahmen.

---

1 Berichtsstand 14.03.2016

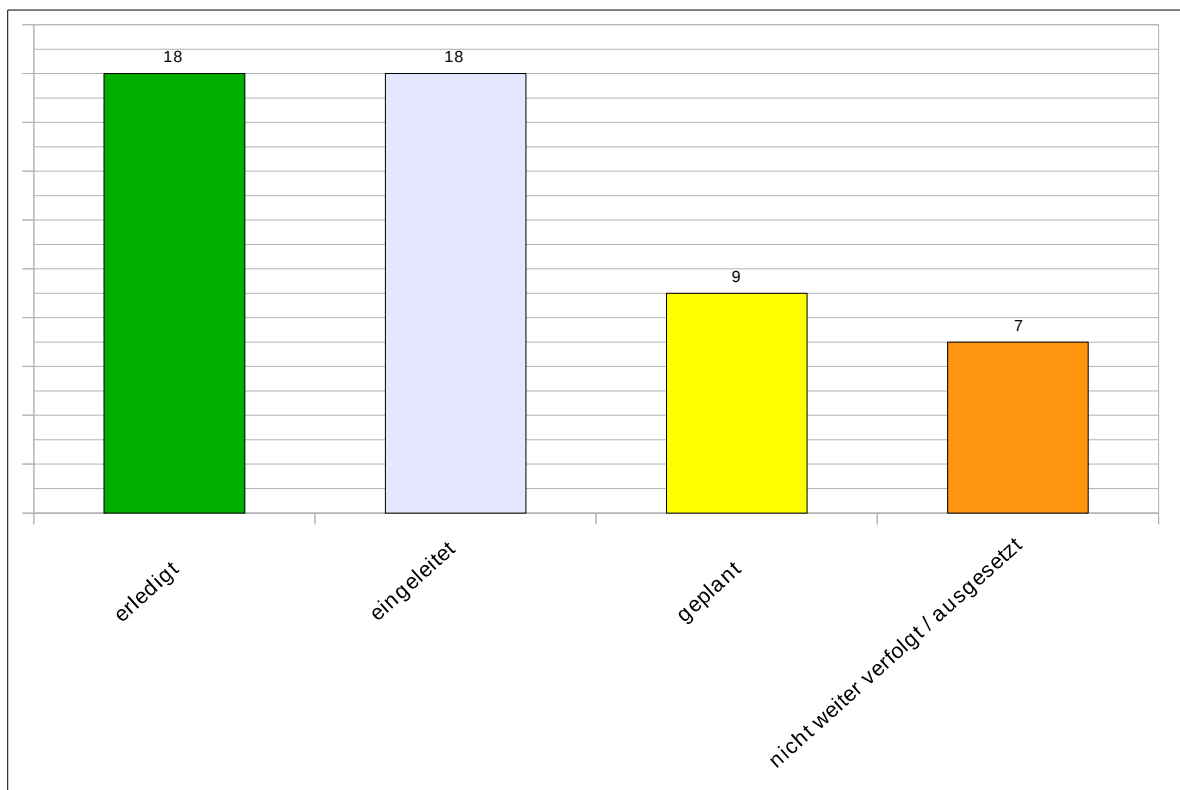
Es wird dabei auch darauf eingegangen, welche personellen Ressourcen bei KVR-GL/3 dIKA für die Umsetzung bzw. Fortführung der noch offenen Maßnahmen zusätzlich erforderlich sind. Ein weiterer Aspekt ist, dass dem KVR die notwendigen Ressourcen bei it@M für die it-technische Umsetzung der beschriebenen Maßnahmen / Vorhaben dieser Vorlage bzw. dem KVR insgesamt mehr Ressourcen von it@M bereitgestellt werden müssen.

Im Punkt 3 werden, sofern noch nicht unter Punkt 2 erfolgt, die weiteren Fragen und Aufträge des Ergänzungsantrags vom 03.03.2015 behandelt. Ein wesentlicher Bestandteil ist dabei das Thema „Optimierung der IT-Infrastruktur“. Es werden strategische und technische Handlungsfelder für eine optimierte IT-Landschaft im Kreisverwaltungsreferat beschrieben. Auch aus diesem Thema heraus resultiert ein personeller Mehrbedarf für den Bereich KVR-GL/3 dIKA.

Im weiteren Fortgang werden die Kosten und die Finanzierung dargestellt. Der Vortragsteil der Beschlussvorlage schließt mit einem Fazit sowie der Beschreibung des Nutzens und belichtet dabei die Bedeutung der dargestellten Maßnahmen und unterstreicht die Notwendigkeit, dass dem Kreisverwaltungsreferat für die Umsetzung die erforderlichen personellen Kapazitäten sowie die entsprechenden Ressourcen bei it@M und eventuell STRAC zur Verfügung gestellt werden.

## 2 Report über die in der Beschlussvorlage vom 03.03.2015 vorgestellten geplanten Maßnahmen und die konkreten Maßnahmen aus dem Ergänzungsantrag

Seit der Behandlung der Beschlussvorlage im Kreisverwaltungsausschuss am 03.03.2015 wurden bereits 18 Maßnahmen umgesetzt sowie 18 weitere Maßnahmen durch das Kreisverwaltungsreferat eingeleitet. Neun Maßnahmen befinden sich noch in einer Planungsphase, sieben Maßnahmen werden (aktuell) nicht weiter verfolgt bzw. können nicht weiter verfolgt werden, da bspw. die rechtlichen Rahmenbedingungen nicht vorliegen.



Eine Gesamtschau über alle Maßnahmen mit der Angabe zum jeweiligen Umsetzungsstand sowie der Angabe eines Zeitplans für die Umsetzung ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Die in dieser Beschlussvorlage explizit erläuterten Maßnahmen sind dabei farblich hinterlegt. Zusätzlich ist in der Anlage 2 ein ausführlicher Report<sup>2</sup> für jede einzelne Maßnahme beigefügt.

## **2.1 Report bereits umgesetzter Maßnahmen**

Die hier aufgeführten Maßnahmen wurden seitens des Kreisverwaltungsreferates bereits durchgeführt und erfolgreich in den Effektivbetrieb übernommen.

### **2.1.1 Erneuern Aufrufanlage / Einführen Online-Terminvereinbarung in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde**

(→ Maßnahmen Nrn. 61, 62)

Am 12.06.2015 wurde die neue Aufrufanlage in der Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde effektiv in Betrieb genommen. Diese Aufrufanlage ist sehr flexibel und mandantenfähig, leicht konfigurierbar und stellt viele Statistikfunktionen bereit. Zudem wurde am 15.06.2015 eine entsprechende Terminverarbeitungssoftware im Internet freigeschaltet, über die Termine online gebucht und mit dieser Aufrufanlage verknüpft sind. Mit diesen Systemen kann der Parteiverkehr in den einzelnen Fachbereichen der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde gezielt und effizient gesteuert werden und die Wartezeiten können deutlich reduziert werden (siehe auch Ziffer 2.2.1). Die Inbetriebnahme der Besuchersteuerung sowie der Online-Terminvereinbarung in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde verliefen reibungslos. Erste Erfahrungen der Fachdienststelle zeigen, dass die neue Besuchersteuerung positiv angenommen wird und zu einer verbesserten Mitarbeiterzufriedenheit bei den Sachbearbeitern führt. Die Online-Terminvereinbarung wird von den Bürgerinnen und Bürgern der Landeshauptstadt München bereits ausgiebig genutzt.

### **2.1.2 Bereitstellen Wartezeiten Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde im Internet**

(→ Maßnahme Nr. 63)

Die Bürgerinnen und Bürger haben seit dem 08.10.2015 die Möglichkeit, sich über das städtische Internetangebot ([www.muenchen.de/rathaus/kvr](http://www.muenchen.de/rathaus/kvr)) über die aktuelle Wartezeit in der Kraftfahrzeugzulassungs- und der Fahrerlaubnisbehörde zu informieren. Auch mit dieser Maßnahme konnte ein Beitrag zur Entzerrung der Kundenströme und damit zu verkürzten Wartezeiten und verbesserten Arbeitsbedingungen geleistet werden.

### **2.1.3 Bürgerterminals als Informationsmedium / zur Abwicklung melderechtlicher Vorgänge (→ Maßnahme Nr. 43)**

Im Rahmen der Stufe 1 zum E-Government wurden im Bestandsbau in der Ruppertstrasse und im Dienstgebäude der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde in der Eichstätterstrasse bereits zwei Bürgerterminals zu je 4.500,- € Investitionskosten aufgestellt, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen,

sich über Dienstleistungen des Kreisverwaltungsreferates und die benötigten Unterlagen zu erkundigen und so z.B. die Service-Points bzw. die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zu entlasten, was allgemeine Informationen und die Inanspruchnahme der bereits zur Verfügung gestellten Online-Dienste betrifft. Über die Bürgerterminals können sämtlichen bestehenden Online-Services genutzt werden, die im Dienstleistungsfinder auf [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de) angeboten werden. In den Bürgerterminals sind auch Kartenlesegeräte für den neuen Personalausweis (nPA) integriert, so dass auch Services genutzt werden können, die eine elektronische Identifizierung benötigen. Damit können einfach nutzbar melderechtliche Vorgänge und andere Dienstleistungen (Führungszeugnisse beantragen, Umzüge anmelden, Meldebestätigungen beantragen etc.) abgewickelt werden.

Es wurden drei weitere potentielle Aufstellungsorte im KVR für Bürgerterminals identifiziert: Dies sind die Ruppertstrasse 11 und die Bürgerbüros am Orleansplatz und in Pasing - jeweils Parteiverkehrsbereiche mit sehr hohen Besucherzahlen.

Darüber hinaus könnten alle Wartezonen des Bürgerbüros in der Ruppertstrasse mit Bürgerterminals ausgestattet werden. Da die Bürgerterminals bisher von D-HA III STRAC betreut werden und noch keine Übergabe an it@M erfolgt ist, ist noch nicht absehbar, welche Servicekosten für den Betrieb entstehen werden. Darüber kann auch der im dIKA entstehende Aufwand für den Betrieb und der daraus resultierende Personalbedarf nicht angeführt werden, da es noch keinen Service für die Bürgerterminals gibt. Über die bereits bestehenden Terminals hinaus soll die Maßnahme um bis zu fünf weitere Terminals ausgeweitet werden. Im Zuge der Repriorisierungsgespräche zur Vorhabensplanung 2016 wurde die Erweiterung in das E-Government-Projekt integriert.

#### **2.1.4 Bereitstellen Bürgerservice-Portal im Internet**

(→ vgl. Maßnahme Nr.70, vgl. auch Ergänzungsantrag)

Derzeit können die Bürgerinnen und Bürger bereits 23 verschiedene Online-Dienste des Kreisverwaltungsreferates nutzen; weitere Online-Service-Angebote befinden sich in der Umsetzungs- bzw. Planungsphase (vgl. Anlage 3 – Übersicht Online-Dienste).

Um die bestehenden Online-Angebote des Kreisverwaltungsreferates stärker zu bewerben, gibt es seit März 2016 auf der Internet-Startseite des Referates einen Hinweis mit Link zu den aktuell vorhandenen Online-Services

(<http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Wir-ueber-uns/Online-Services.html>). Dort erfahren die Bürgerinnen und Bürger, für welche Leistungen sie nicht persönlich ins KVR kommen müssen und gelangen mit einem Klick auf die jeweiligen Serviceseiten mit weiterführenden Informationen oder direkt zu dem

Online-Service. Außerdem können sich die Bürgerinnen und Bürger auf der stadtweiten E-/O-Government-Seite beim bestehenden Bürgerservice-Portal

([www.buergerserviceportal.de/bayern/muenchen](http://www.buergerserviceportal.de/bayern/muenchen)) darüber informieren, welche Online-Angebote es in der gesamten Stadtverwaltung gibt.

### 2.1.5 Neues Einwohnermeldeprogramm OK.EWO

Am 28.06.2015 wurde das neue Einwohnermeldeverfahren (OK.EWO) produktiv gesetzt. Diese Software-Umstellung wirkt sich nicht nur nahezu auf das gesamte Kreisverwaltungsreferat aus, sondern stadtweit gesehen auf etwa weitere 70 Fachdienststellen, die auf dieses Fachverfahren zugreifen. Im Zuge der Einführung von OK.EWO wurden einige Maßnahmen für das Bürgerbüro eingeführt, die zu einer Verwaltungsvereinfachung führen und zugleich den Bürgerservice optimieren:

- **Abrufen von Einwohnermeldedaten von der bisherigen Meldebehörde bei Zuzug nach München „vorausgefüllter Meldeschein“** (→ *Maßnahme Nr. 26*)
- **Bereitstellen einer elektronischen Akte im Bürgerbüro**  
OK.EWO bietet eine elektronische Aktenführung an. Alle neuen schriftlichen Vorgänge können nun grundsätzlich in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden. Das Modul „elektronische Einwohnerakte“ ist Voraussetzung für den Ausbau der elektronischen Aktenführung im Bürgerbüro (*vgl. Maßnahmen Nr. 27 und 28 im Punkt 2.2*).
- **Unterzeichnen von Anträgen auf Ausstellung eines Personalausweises/ Reisepasses auf Signaturtablets**  
Signaturtablets ermöglichen eine schnelle und medienbruchfreie Bearbeitung der Anträge und unterstützen die elektronische Aktenführung. Die Speicherung der Dokumente erfolgt direkt bei den Antragsunterlagen
- **Einführen eines elektronischen Kassensystems**  
Mit dieser Maßnahme ist auch die Grundlage geschaffen, Kassenautomaten für die Bezahlvorgänge nutzen zu können.



## **2.2 Report über bereits eingeleitete Maßnahmen**

Die folgenden Maßnahmen wurden bereits durch das Kreisverwaltungsreferat initiiert und entsprechende Umsetzungsmaßnahmen wurden begonnen. Anfallende Sachkosten werden zu gegebener Zeit bei Bedarf über einen entsprechenden Finanzierungsbeschluss beantragt.

### **2.2.1 Online-Terminvereinbarung im KVR**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 56)

Eine Online-Terminvereinbarung wurde am 15.06.2015 in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde eingeführt. Im Bürgerbüro (inklusive der Bürgerbüro Außenstellen), in der Ausländerbehörde, im Bereich Personenstand, Staatsangehörigkeit und dem Versicherungsamt soll zu einer verbesserten Abwicklung des Parteiverkehrs sowie zu einer optimierten Steuerung der Kundenströme und somit auch zu einer Verkürzung der Wartezeiten ebenfalls die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung angeboten werden. Aufbauend auf den bereits vorliegenden Erfahrungen aus der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde ist zu überprüfen, für welche Dienstleistungen aus den genannten Bereichen die Einführung einer Online-Terminvereinbarung praktikabel ist. Eine it-gestützte Terminvereinbarung erfordert für den Betrieb und Verwaltung der Online-Termine eine moderne Aufrufanlage (→ Maßnahme Nr. 58). Aktuell werden über das Projekt „E-Government“ Lizenzen der Terminverarbeitungssoftware für einen stadtweiten Einsatz beschafft, so dass hierfür seitens des Kreisverwaltungsreferates ein entsprechender Serviceabruf bei it@M möglich sein wird.

**Zeitschiene:** Die jeweiligen Vorhaben (KVR-ITV\_0154 und KVR\_ITV\_0164) sind für den Vorhabensplan 2016 angemeldet. Im Zuge der Repriorisierungsgespräche wurde festgelegt, dass die neuen Mandanten auf einem bestehenden Service eingerichtet werden. Eine Umsetzung kann im Rahmen der Kontingente erfolgen. Das Vorhaben wird voraussichtlich im Laufe des Jahres 2016 abgeschlossen. In diesem Zusammenhang wird auch die Notwendigkeit einer Verbindung zum stadtweiten Kalender geprüft. Ein Effektiveinsatz erfordert aber den Abschluss der Maßnahme „Erneuern der Aufrufanlage“ (→ Maßnahme Nr. 58).

### **2.2.2 Erneuern Aufrufanlage KVR - Ruppertstraße**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 58)

Das derzeitige Aufrufanlagensystem ist bezüglich einer Schnittstelle für die Umsetzung einer Terminvereinbarung nicht erweiterbar und muss somit gegen eine einheitliche, moderne und zentrale administrierbare Aufrufanlage ersetzt werden, um insbesondere in

den parteiverkehrsintensiven Bereichen (Bürgerbüro und Ausländerbehörde) eine it-gestützte Terminvereinbarung einführen zu können.

Mit der Umsetzung dieser Maßnahme kann die Steuerung des Parteiverkehrs, insbesondere in den stark nachgefragten Dienststellen optimiert werden. Dies kann zu einer Entzerrung und auch zu einer erheblichen Verkürzung der Wartezeiten führen. Zudem sollen, wie bereits derzeit in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde umgesetzt, die aktuellen Wartezeiten im Internet dargestellt werden.

Darüber hinaus erfordern Stadtratsanfragen zu Besucherzahlen bzw. durchschnittlichen Wartezeiten immer wieder statistische Auswertungen, welche derzeit nur manuell und sehr aufwändig erstellt werden können. Eine moderne und zentral gesteuerte Aufrufanlage soll diese Auswertungen automatisiert erheben können. Zudem ist es möglich, den Parteiverkehr gleichmäßig auf alle bedienten Organisationseinheiten (z.B. Bürgerbüro wartebereichsübergreifend) zu verteilen und so auch für eine gerechte Arbeitsverteilung zu sorgen.

Die Notwendigkeit der bedarfsgerechten Einführung von modernen Aufrufanlagen, die eine it-gestützte Terminvereinbarung und Kundensteuerung ermöglichen, wurde zuletzt dem Stadtrat am 28.07.2015 in der Beschlussvorlage „Umsetzung von Maßnahmen aus der Mitarbeiterbefragung Great Place to Work im Kreisverwaltungsreferat“, Vorlagen Nr. 14-20 / V 03707, vorgestellt. (Punkt 7 Handlungsfeld IT, 7.2 Aufrufanlage und Terminvereinbarung) behandelt. Das Kreisverwaltungsreferat wurde beauftragt, die Umsetzung zu veranlassen und die hierfür erforderlichen konsumtiven Mittel im Rahmen des Schlussabgleichs 2016 zu beantragen.

**Zeitschiene:** Das Vorhaben ist für den Vorhabensplan 2016 angemeldet (KVR\_ITV\_0006). Eine Zusage zur Bearbeitung seitens it@M erfolgte im Zuge der Repriorisierungsgespräche zur Vorhabensplanung 2016. Auch für das Jahr 2017 ist die Maßnahme mit einer entsprechenden Priorisierung für die Vorhabensplanung angemeldet.

In der Zwischenzeit konnten bereits konkrete Projektplanungen aufgenommen werden. Die Maßnahme wird voraussichtlich bis Ende des Jahres 2018 abgeschlossen sein.

### **2.2.3 Online-Dienste Einwohnerwesen (inkl. E-Payment)**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 41)

- **Beantragen von Meldebescheinigungen**
- **Meldung zum Umzug innerhalb der Stadt<sup>3</sup>**
- **Einrichten von Übermittlungssperren**

Die Umsetzung der o.g. Online-Dienste ist für das Projekt EWOM5.0 Phase II vorgesehen. Die Beschaffung erfolgt über das „E-Government“-Projekt.

---

3 Anm. Die Meldung zu einem Umzug innerhalb der Stadt ist aufgrund der aktuellen Rechtslage derzeit nicht vollständig über das Online-Angebot möglich. Die Nutzung des Online-Dienstes erspart zwar den Gang in die Behörde zur Aktualisierung des neuen Personalausweises nicht vollständig, kann jedoch die Bearbeitungszeit im Bürgerbüro verkürzen.

Im Zuge der Einführung des neuen Bundesmeldegesetzes zum 01.11.2015 haben sich in der Zwischenzeit die rechtlichen Grundlagen erheblich geändert, so dass die Bürgerfreundlichkeit geringer als erwartet ausfällt. Aus rechtlichen Gründen ist es leider nicht möglich, eine Ummeldung vollständig über einen Online-Dienst abzuwickeln.

**Zeitschiene:** Die neuen EWO-Online-Dienste sollen nach Klärung der konkreten fachlichen Anforderungen im zweiten Halbjahr 2016 bereitgestellt werden, sofern bei it@M wegen dem verlängerten Early Life Support bei OK-EWO genügend Ressourcen zur Verfügung stehen. .

#### **2.2.4 Entwickeln einer Smartphone-App zur Besuchernavigation**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 71, vgl. auch Ziffer 3.8 Ergänzungsantrag )

Die Orientierung in der „KVR-Zentrale“ an der Ruppertstraße 11 und 19 bereitet den Besucherinnen und Besuchern bedingt durch die Größe, Unübersichtlichkeit und häufigen internen Umzügen sehr oft Schwierigkeiten. Die geplante mobile „Besuchernavigation“ soll das Auffinden der gesuchten Bereiche und Zimmer mit Hilfe einer Smartphone-App (oder einer vergleichbaren Technologie) erleichtern. Die Kundinnen und Kunden könnten sich auf diese Weise schnell und unkompliziert durch das Gebäude navigieren lassen.

**Zeitschiene:** Das Vorhaben wurde für den Vorhabensplan 2016 angemeldet. In den Reprisierungsgesprächen wurde eine Beteiligung von STRAC zur Auftragsklärung vereinbart. it@M kann diese Maßnahme in 2016 in begrenzten Umfang begleiten. Die Fortführung der Maßnahme wird für den Vorhabensplan 2017 mit einer entsprechenden Priorisierung angemeldet.

#### **2.2.5 Optimieren Angebots der muenchen.de-app / Verbesserte Nutzbarkeit des Internetangebots auf mobilen Geräten**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 72, vgl. auch Ziffer 3.9 Ergänzungsantrag)

Um die Bedienerfreundlichkeit der angebotenen Online-Services auf mobilen Geräten (Smartphones, Tablets) zu verbessern, sollen die vom Online-Formular-Server angebotenen Online-Services auf „responsive design“ umgestellt werden. Durch diese Umstellung werden die Inhalte der Services für die jeweils nutzende Bildschirmgröße optimiert dargestellt und können von jedem Gerät bedient werden. Mit dieser Maßnahme soll die Attraktivität der Online-Services verbessert und damit die Nutzerzahlen erhöht werden.

**Zeitschiene:** Die Umsetzung der Maßnahme ist für das Jahr 2017 geplant. Die Umsetzung kann voraussichtlich als Kontingent erfolgen.

### **2.2.6 Selbstbedienungsterminals zum Beantragen von Pass- und Personalausweis-Dokumenten etc.**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 24)

Mit modernen Selbstbedienungsterminals können biometrische Fotos und Fingerabdrücke für die Pass- und Ausweisdokumente erstellt werden und die Daten digital zu den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern übertragen werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Lesegeräte für den elektronischen Personalausweis und den elektronischen Aufenthaltstitel in diese Terminals zu integrieren. Den Kundinnen und Kunden könnten damit, ähnlich wie an Bankautomaten, alle Online-Angebote der Stadtverwaltung angeboten werden. Vorstellbar wäre bei räumlicher Trennung der Geräte und entsprechender Sicherheitsvorkehrungen, eine Nutzung unabhängig von den Öffnungszeiten rund um die Uhr anzubieten. Das Projekt EWOM5.0 Phase II stellt ein exemplarisches SB-Terminal von SpeedCapture oder der Bundesdruckerei bereit, jedoch keine Gesamtausstattung.

**Zeitschiene:** Ein Vergabeslot ist für 2016 eingeplant. Die Maßnahme soll um ein weiteres SB-Terminal erweitert werden. Die Maßnahme wird in das E-Government-Projekt integriert.

### **2.2.7 Digitalisieren Altdaten Meldewesen**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 27)

Nach der Einführung des neuen Einwohnermeldeprogramms und des Bereitstellens der elektronischen Akte ist in der Folge die Digitalisierung der Altdaten geplant.

**Zeitschiene:** Das Vorhaben ist für den Vorhabensplan 2016 angemeldet. Die Aufwände für die Analyse der Digitalisierungsbedarfe der Altdaten sollten ursprünglich durch EWOM5.0 Phase II abgedeckt werden. Aufgrund des verlängerten Early-Life-Supports von EWOM5.0 stehen die geplanten Mittel aktuell nicht mehr zur Verfügung. Die Aufwände für die Umsetzung der Digitalisierung der existierenden Altakten sind von den Ergebnissen der Analyse abhängig und waren zunächst nicht finanziert. Aufgrund der geführten Repriorisierungsgespräche zum Vorhabensplan 2016 wird jedoch von einer Zusage der Bearbeitung durch it@M ausgegangen. Eine konkrete Zusage von it@M liegt jedoch auf Grund der noch fehlenden fachlichen Anforderungen noch nicht vor.

### **2.2.8 Ausweiten elektronische Aktenführung Bürgerbüro**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 28)

Über die bereits konkret geplante Maßnahme der Digitalisierung von Meldedaten hinaus ist eine Erweiterung der elektronischen Aktenführung im Bürgerbüro angedacht. Es sollten alle schriftlichen Vorgänge, die nicht im Melde- oder Passregister gespeichert sind, sondern bislang in Papierform archiviert werden, in digitaler Form zur Verfügung gestellt

werden. Beim Konzept des Bürgerbüros mit einer Zentrale und mehreren Außenstellen ist der Zugriff auf vorhandene Unterlagen in vielen Fällen für die Sachbearbeitung erforderlich. Ein vollständiges Dokumentenmanagementsystem ermöglicht in nahezu allen Fällen eine standortunabhängige Erledigung der Vorgänge durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter der Bürgerbüros und einen sofortigen Zugriff auf benötigte Unterlagen ohne Aktenanforderung.

**Zeitschiene:** Eine genaue Zeitschiene kann erst nach der Anforderungserhebung bzw. einem entsprechenden Nutzungskonzept vorhandener Werkzeuge und dem Vorliegen der technischen Spezifikationen erstellt werden.

### **2.2.9 E-Payment Urkundenbestellungen Standesamt**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 65)

Die Münchner Standesämter bieten ihren Kundinnen und Kunden bereits die Möglichkeit an, Urkunden (Geburts-, Ehe- und Heirats-, Lebenspartnerschafts-, Sterbeurkunden und eine Auskunft über die Geburtszeit) online zu bestellen. Die Bezahlung dieser Dienstleistungen ist bis zu einem Betrag von 30,- € durch Überweisung auf einen sogenannten festen Verwendungszweck möglich, Beträge über 30,- € werden über eine Rechnungsstellung abgewickelt.

Künftig soll die Möglichkeit der elektronischen Bezahlung im Rahmen der Onlinebeantragung angeboten werden.

**Zeitschiene:** Die Maßnahme ist im Vorhabensplan 2016 enthalten. Eine Ressourcenzusage von it@M liegt vor. Es ist von einer Umsetzung bis Anfang 2017 auszugehen.

### **2.2.10 Vermieterportal – An-/Ummeldung**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 66)

Mit Einführung des neuen Bundesmeldegesetzes (BGBl. I 2013, S. 1084), mit dem das Melderecht in Deutschland harmonisiert und fortentwickelt wurde, wurde die Mitwirkungspflicht der Vermieter bei der Anmeldung von Mietern wieder eingeführt, um Scheinanmeldungen und den damit häufig verbundenen Formen der Kriminalität wirksamer begegnen zu können. Bei der „Wohnungsgeber – Zustimmung“ wird es sich um einen weiteren EWO-Online-Dienst handeln, über den eine An-/Ummeldung durch einen Wohnungsgeber online bestätigt werden muss. Durch das Online-Angebot und die Übermittlung der Daten in das Fachverfahren werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Dateneingabe entlastet.

**Zeitschiene:** Die Maßnahme ist im Vorhabensplan 2016 angemeldet. Als Ergebnis der Repriorisierungsgespräche steht fest, dass die Maßnahme in das E-Governmentprojekt integriert wird. Es ist von einer Umsetzung bis Anfang 2017 auszugehen.

### **2.2.11 Bereitstellen von Kassenautomaten im Bürgerbüro**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 73)

Nicht zuletzt durch die Einführung des neuen Bundesmeldegesetzes (BGBl. I 2013, S. 1084) haben sich die Wartezeiten im Bürgerbüro deutlich erhöht. Um die Wartezeiten für die Bezahlvorgänge möglichst gering halten zu können, sollen im Bürgerbüro in der Ruppertstraße zwei und in den Bürgerbüro Außenstellen jeweils ein Kassenautomat zusätzlich zur bestehenden Kasse betrieben werden. Die neu eingeführte Einwohnermeldesoftware OK.EWO sowie die im Bürgerbüro eingesetzte Kassensoftware OK.Cash unterstützen den Einsatz von Kassenautomaten.

**Zeitschiene:** Die Bereitstellung soll im Rahmen der Phase II des Projekts EWOM5.0 erfolgen. Von einer Umsetzung wird ab dem Jahr 2017 ausgegangen. Unter Bezugnahme auf einen Vergleichsfall in der Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde werden für die Umsetzung der Maßnahme voraussichtlich geschätzte Sachkosten in Höhe von insgesamt 550.000 € anfallen. Diese gliedern sich in 450.000 € für die Beschaffung (durch Vergabeslot) der Kassenautomaten und 100.000 € für erforderliche Umbaumaßnahmen auf.

## **2.3 Report über geplante Maßnahmen**

Die Realisierung der folgenden Maßnahmen wird seitens Kreisverwaltungsreferates geplant. Die Maßnahmen werden in die gesamtstädtische Vorhabensplanung aufgenommen und entsprechend der geplanten Zeitschiene realisiert. Anfallende Sachkosten werden zu gegebener Zeit ggfs. über einen entsprechenden Finanzierungsbeschluss beantragt.

### **2.3.1 Online Beantragung von Bewohnerparkausweisen**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 67)

Mit der Online-Bestellung von Bewohnerparkausweisen kann die Antragsbearbeitungszeit in der Fachdienststelle reduziert werden. Für die Bürgerinnen und Bürger entfällt der Gang zur Behörde.

**Zeitschiene:** Die Maßnahme wird in den Vorhabensplan 2017 aufgenommen.

### **2.3.2 Online Beantragung von Handwerkerparkausweisen**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 68)

Mit der Online-Beantragung von Handwerkerparkausweisen kann die Antragsbearbeitungszeit in der Fachdienststelle reduziert werden. Für die Bürgerinnen und Bürger entfällt der Gang zur Behörde.

**Zeitschiene:** Die Maßnahme wird in den Vorhabensplan 2018 aufgenommen.

### **2.3.3 Online-Dienst Gewerbeab-/ummeldung**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 69)

Die Bürgerinnen und Bürger sollen anhand eines Online-Antragsformulars Gewerbeverlegungen innerhalb Münchens und komplette Betriebsabmeldung elektronisch melden können. Durch die automatisierte Übermittlung der Online-Daten an das Fachverfahren werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der aufwändigen Dateneingabe entlastet und die Gewerbeanzeigebestätigung kann mit geringem Erfassungsaufwand erstellt werden. Die Bestätigung der Gewerbeanzeige soll elektronisch direkt an den Kunden zurückgesandt werden können.

**Zeitschiene:** Die Maßnahme wird in den Vorhabensplan 2017 aufgenommen.

### **2.3.4 Homogenisierung der KVR-Kassen**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 37)

Das Vorhaben "Homogenisierung der KVR-Kassen" verfolgt im Wesentlichen das Ziel, den Kundinnen und Kunden des KVR eine unkomplizierte und schnelle Bezahlung der erworbenen Produkte zu ermöglichen. Die Umsetzung des Vorhabens erfolgt in zwei Phasen. In der ersten Phase wird, durch die Einführung eines elektronischen Kassenbuchs, die Grundvoraussetzung für eine Anbindung der im KVR eingesetzten Fachverfahren gelegt. In Phase 2 sollen diese Fachverfahren an das elektronische Kassenbuch angeschlossen werden. Damit entfällt die Erstellung von Zahlungsanweisungen bei den Fachdienststellen. Der Bürger kann zu jeder Kasse im Haus gehen und seine Leistung bezahlen. Für die betroffene Kasse entfällt die Übernahme der Daten in das jeweilige Kassensystem. Fehleingaben werden bei der Fachdienststelle und bei den Kassen weitestgehend eliminiert. Dadurch reduziert sich im Wesentlichen die Bearbeitungszeit, und für die Kundinnen und Kunden die Wartezeiten. Sobald entsprechende Festlegungen möglich sind, erfolgt die Aufnahme in den Vorhabensplan.

**Zeitschiene:** Eine belastbare Angabe zum Umsetzungszeitpunkt der Maßnahme ist derzeit noch nicht möglich.

## 2.4 Voraussetzungen für die weitere Umsetzung der Maßnahmen

Für die weitere Umsetzung der Maßnahmen bedarf es der Bereitstellung der notwendigen Ressourcen bei it@M, einer Personalzuschaltung bei KVR-GL/3 Anforderungsmanagement und fachlich technische Dienstleistungen sowie der Erstattung von Kosten an externe Berater.

### 2.4.1 Vorhabensplanung – Ressourcenbereitstellung it@M

In der KVR-Vorhabensplanung 2016 waren ursprünglich 54 Vorhaben angemeldet. Davon wurden für nur 23 Vorhaben, d.h. 43%, von it@M eine Bearbeitung zugesagt. Für ebenfalls 23 Vorhaben konnte it@M explizit wegen fehlender Kapazitäten keine Ressourcen vergeben. Von diesen 23 nicht unterstützten Vorhaben sind vier notwendig für die Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben, sieben für die Umsetzung von Stadtrats-beschlüssen, zwei für die Behebung von betriebskritischen Situationen und vier für geplante Optimierungen.

In Bezug auf diese Beschlussvorlage bedeutete dies zunächst, dass dem KVR seitens it@M nur für **zwei Vorhaben** Kapazitäten für eine Umsetzung/Weiterbearbeitung im Jahr 2016 zugesagt wurden:

Vorhabensnr.	Vorhabensbezeichnung	Maßnahme Nr. Beschlussvorlage
KVR-ITV_0122	Baustellen- und Ereignismanagement	36
KVR-ITV_0149	ePayment Lösung Urkundenbestellung Standesamt	65

Erst im Zuge der Repriorisierungsgespräche konnten für das Kreisverwaltungsreferat Verbesserungen erreicht und folgende Maßnahmen einer Umsetzung zugeführt werden:

Vorhabensnr.	Vorhabensbezeichnung	Maßnahme Nr. Beschlussvorlage
KVR_ITV_0154	Terminvereinbarung Bürgerbüro	56
KVR_ITV_0164	Terminvereinbarung Versicherungsamt	
KVR_ITV_0006	Aufrufanlage (Ruppertstraße)	58
KVR_ITV_0081	appgesteuerte Besuchernavigation	71
KVR_ITV_0017	EWOM5.0 Phase II	24, 27, 28, 73



**Für die nachfolgende Maßnahme liegt keine Zusage für die Umsetzung über den Vorhabensplan 2016 vor:**

Vorhabensnr.	Vorhabensbezeichnung	Maßnahmen Nr.
KVR_ITV_0067	Homogenisierung der Kassen (Fortführung)	37

Seit der Behandlung der Vorlage im Kreisverwaltungsausschuss am 03.03.2015 wurden in der Zwischenzeit zwar bereits zahlreiche Maßnahmen umgesetzt. Um den eingeschlagenen Modernisierungsprozess konsequent fortführen und im notwendigen Ausmaß forcieren zu können, ist es notwendig, dem Kreisverwaltungsreferat alle hierfür notwendigen Ressourcen bei it@M für die zeitnahe Umsetzung der noch ausstehenden Vorhaben im Rahmen der Vorhabensplanung zur Verfügung zu stellen.

Erst über die Repriorisierungsgespräche zur Vorhabensplanung 2016 wurde auf Hinwirken des Kreisverwaltungsreferates sichergestellt, dass wesentliche Forderungen aus dem Ergänzungsantrag der SPD -Stadtratsfraktion vom 03.03.2015 auf den Weg gebracht werden können:

So enthält der Ergänzungsantrag die konkrete Forderung, das Angebot von Terminvereinbarungen auszubauen. Eine Terminvereinbarung ist nur sinnvoll, wenn diese it-gestützt bzw. als Online-Dienst angeboten wird und zugleich durch eine entsprechende Software sowie mit einer modernen Aufrufanlage umgesetzt, betrieben und verwaltet wird. Durch die gezielte Steuerung der Kundenströme kann auch zu einem wesentlichen Teil dazu beigetragen werden, dass die Wartezeiten möglichst gering gehalten werden. Im Ergänzungsantrag wurde das Ziel ausgegeben, die Wartezeiten nach Möglichkeit unter 30 Minuten zu halten. Eine moderne Aufrufanlage bietet auch die notwendigen Funktionen, um eine Evaluierung der Wartezeiten vornehmen zu können bzw. kann auch zum Zwecke der Informationen und Steuerung aktuelle Wartezeiten bereitstellen. Auf die Maßnahmen Nrn. 61 und 62 „Einführung der Online Terminvereinbarung / Erneuern der Aufrufanlage bei der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde“ (siehe auch Punkt 2.1) wird verwiesen. Von einer Umsetzung im Jahr 2016 ist auszugehen. Das Kreisverwaltungsreferat wurde im Weiteren auch beauftragt, die Realisierung einer eigenen Smartphone-App (vgl. Maßnahme Nr. 71) zu überprüfen.

Die Forderung nach mehr Ressourcen bei it@M erstreckt sich über die in dieser Beschlussvorlage dargestellten Vorhaben hinaus, da die zugesagten Ressourcen von it@M stets nur für die Umsetzung eines Bruchteils aller Vorhaben des Kreisverwaltungsreferates ausreichen (siehe oben).

Viele weitere Optimierungen von Fachverfahren, die nicht von dieser Beschlussvorlage erfasst sind, können auf lange Zeit nicht umgesetzt werden und beeinträchtigen insofern

die ordnungsgemäße Erledigung der Aufgaben des Kreisverwaltungsreferates.

#### **2.4.2 Personalbedarf, KVR- GL 3 dIKA**

Die Personalkapazitäten bei KVR-GL 3 dIKA reichen für eine zeitnahe Umsetzung der noch offenen Maßnahmen nicht aus. Neben den in dieser Beschlussvorlage beschriebenen Maßnahmen ergibt sich für den Bereich KVR-GL/3 aufgrund der vielen neuen, meist gesetzlichen Anforderungen der Fachabteilungen bereits ein Bedarf an IT-Vorhaben, für die die Ressourcen im Bereich der Fachanalysten (Rolle Sachbearbeitung Anforderungsmanagement) bei weitem nicht ausreichen. Für die Umsetzung der bereits laufenden und geplanten Maßnahmen sind auch Ressourcen in der Transition erforderlich. So wurden im Jahr 2016 54 IT-Vorhaben in den Vorhabensplan aufgenommen, Prognosen für das Jahr 2017 gehen von insgesamt 70 IT-Vorhaben, hiervon 51 fremd- bzw. vorbestimmt, aus. Dieses hohe und steigende Niveau an neuen Vorhaben ist auch für die Zukunft einzuplanen.

Neben den IT-Vorhaben aus der Vorhabensplanung kommen noch eine große Anzahl kleiner Anpassungen sog. Kontingente hinzu. Es ist von einer Zahl zwischen 20-30 Fällen im Jahr auszugehen.

Höchste Prioritäten haben die gesetzlichen Vorhaben, aber auch hier kommt es immer wieder zu Engpässen. Aktuell müssen auf Grund nicht ausreichender Ressourcen insbesondere nicht fremd- oder vorbestimmte Vorhaben, z. B. reine Optimierungsmaßnahmen, zurückgestellt werden, damit alle vorhandenen Ressourcen zur Durchführung der oben genannten fremd- oder vorbestimmten Vorhaben eingesetzt werden können.

Diese Thematik wurde bereits in der Beschlussvorlage „Anpassung des Personalbedarfes der Geschäftsleitung des Kreisverwaltungsreferates“ im Kreisverwaltungsausschuss am 23.02.2016 dargelegt (Vorlagen-Nr.:14-20 / V 05257, KVA vom 23.02.2016). Ein Folgebeschluss zum Personalbedarf der Geschäftsleitung wird im heutigen Fachausschuss vorgestellt.

Über den darin beschriebenen zusätzlichen Personalbedarf hinaus ist für die Umsetzung der in dieser Beschlussvorlage nachfolgend genannten Optimierungsmaßnahmen eine weitere Personalzuschaltung für die Jahre 2017 ff bei KVR-GL/3 unumgänglich.

Für die in Rede stehenden Vorhaben wurden die Bearbeitungsaufwände bei KVR GL/3 ermittelt und sind in der nachfolgenden Übersicht dargestellt.

Maßnahme	Nr.	PT* dIKA	PT* STRAC	PT* it@M
Bereitstellen (weiterer) Bürgerterminals	43	76	193	--
Entwickeln Smartphone-App Besuchernavigation	71	80	--	1100
Optimierung muenchen.de-app; Verbesserte Nutzung Internetangebot für mobile Endgeräte	72	28	--	20
Bereitstellen von Selbstbedienungsterminals	24	16	--	100
Digitalisieren Meldedaten	27	25	--	50
Elektronische Aktenführung Bürgerbüro	28	32	--	--
E-Payment Urkundenbestellung Standesamt	65	40	--	--
Vermieterportal für An-/Ummeldung	66	16	27	66
Online-Beantragung Bewohnerparkausweise	67	30	--	70
Online-Beantragung Handwerkerparkausweise	68	30	--	70
Online-Dienst Gewerbeab- /-ummeldung	69	280	--	578
Bereitstellung von Kassenautomaten im Bürgerbüro	73	30	--	300
Homogenisierung Kassen	37	177	--	400
<b>Summe</b>		<b>860</b>	<b>220</b>	<b>2754</b>

Es errechnet sich ein Wert von **860 Personentagen**. Bei einer anzunehmenden Gesamtarbeitszeit von 200,5 PT/a ergibt sich allein rechnerisch ein Personalbedarf **von 4,29 VZÄ**. Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass Priorisierungen erforderlich sein werden und nicht alle Maßnahmen gleichzeitig umgesetzt werden können, wird in Summe ein zusätzlicher Personalbedarf im Umfang von **2,0 VZÄ** geltend gemacht.

Die Stellen sind zunächst befristet auf drei Jahre einzurichten.

Der dauerhafte Bedarf ist nachzuweisen. Im Sinne einer Fortschreibung dieser Beschlussvorlage werden auch künftig Maßnahmen in dem beschriebenen Umfang vorzunehmen sein.

#### 2.4.3 Erstattung Kosten an externe Berater

Der Bereich D-HA III STRAC wird die zwei unten genannten Maßnahmen zusätzlich in das E-Government Projekt integrieren. Dies löst einen zusätzlichen Mehraufwand im Umfang von 220 Personentagen aus, der von den bei STRAC vorhandenen Kapazitäten nicht gedeckt ist. Im Zuge dieser Beschlussvorlage sollen dem Bereich D-III STRAC daher Finanzmittel im Umfang von 220 Personentagen für die Initiierung und Begleitung der zwei Maßnahmen bewilligt werden.

\* Personentage

<b>Maßnahme</b>	<b>Nr.</b>	<b>Personentage</b>
Bereitstellen weiterer Bürgerterminals	43	193
Vermieterportal An-/Ummeldung	66	27
	<b>Summe</b>	<b>** Expression is faulty **</b>

Die Sachkosten belaufen sich auf insgesamt 308.000 € und verteilen sich wie folgt auf die Jahre 2016 – 2020:

<b>Jahr</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Betrag</b>	212.800 €	23.800 €	23.800 €	23.800 €	23.800 €

Die Sachkosten sind erforderlich für die Erstattung von Kosten an externe Berater. D-III-STRAC werden die Mittel für den Ersatz der Aufwände für externe Berater, die die in beschriebenen Leistungen für die o.g. Maßnahmen für das KVR erbringen, maximal in der in der oben genannten Tabelle festgelegten Höhe, bereitgestellt.

### **3 Ergänzungsantrag der SPD-Stadtratsfraktionsfraktion vom 03.03.2015 (Antragsnr. 14-20 / A 00732)**

Nachfolgend werden, sofern noch nicht unter Punkt 2 erfolgt, die Aufträge aus dem Ergänzungsantrag vom 03.03.2015 behandelt.

Das Kreisverwaltungsreferat wurde beauftragt,

#### **3.1 die Erweiterung und Optimierung seiner Dienstleistungen durch die Einrichtung und Verbesserung von konkreten Online-Angeboten, beispielsweise Online-Terminkalender und Online-Verfahren, zu überprüfen**

##### **Online-Terminkalender – Terminvereinbarung**

Aktuell werden u.a. in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, der Ausländerbehörde, dem Standesamt und dem Versicherungsamt Terminvereinbarungen angeboten. Diese Angebote der Terminvereinbarung werden dabei ohne nennenswerte IT-Unterstützung auf herkömmlichem Wege abgewickelt. Im Zuge von Great Place to Work wurden Terminvereinbarungen für weitere Bereiche festgelegt (u.a. Waffenbehörde, Bezirksinspektionen, Bußgeldstelle). Eine it-gestützte Online-Terminvereinbarung wurde im Juni 2015 in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde eingeführt. Im Bürgerbüro (inklusive der Bürgerbüro Außenstellen), in der Ausländerbehörde, im Standesamt und Versicherungsamt soll zu einer verbesserten Bürgerorientierung ebenfalls eine it-gestützte Online-Terminvereinbarung angeboten werden. Für einen bestmöglichen Effekt wird eine it-gestützte Online-Terminvereinbarung mit einer modernen Aufrufanlage kombiniert (siehe oben Ziffer 2.2). In diesem Zusammenhang wird auch die Notwendigkeit einer Verbindung zum stadtweiten Kalender geprüft.

##### **Online-Angebote**

Derzeit werden 23 Dienstleistungen des Kreisverwaltungsreferates online angeboten. Darüber hinaus sind weitere Online-Dienste geplant bzw. befinden sich gerade in der Umsetzung / in Vorbereitung (vgl. auch Anlage „Übersicht Online-Dienste“), wie zum Beispiel

- Online-Dienste Einwohnerwesen (inkl. E-Payment)
- E-Payment Urkundenbestellung Standesamt
- Vermieterportal An-/Ummeldung
- Online-Beantragung Bewohnerparkausweise
- Online-Beantragung Handwerkerparkausweise
- Online-Gewerbeabmeldung und -Gewerbeummeldung
- Ermöglichen des elektronisches Einreichens von Wahlvorschlägen

### **3.2 den IT-Infrastrukturbedarf zu ermitteln und dem Stadtrat eine entsprechende Beschlussvorlage mit konkreten Verbesserungsvorschlägen unverzüglich vorzulegen**

Unter Verweis auf die stadtweite Organisationsuntersuchung zur IT-Struktur wird insbesondere im Hinblick auf die Themenpunkte Nachhaltigkeit, Verfügbarkeit und Störanfälligkeit ein grundsätzlicher Optimierungsbedarf festgestellt, der im Interesse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch der Bürgerinnen und Bürger adäquat umgesetzt werden soll.

Der Handlungsbedarf lässt sich anhand der aktuellen Situation im Bürgerbüro und im Bereich der Kraftfahrzeugzulassung- und Fahrerlaubnisbehörde ableiten. Seit Einführung des neuen Einwohnermeldeverfahrens (OK-EWO) hat das Bürgerbüro sowie viele weitere parteiverkehrsintensive Bereiche, die auf OK-EWO zugreifen, mit einer teilweise nicht vertretbaren und sehr schwachen „IT-Performance“ zu kämpfen (Systemausfälle, lange Dialogzeiten etc.). Die Situation im Bürgerbüro kann dabei als vergleichsweise stabiler Betrieb eingewertet werden, jedoch mit einer unzureichenden Performance und mit zu vielen noch offenen Fehlern im Fachverfahren. Die Analysen der Log-Files von Rechnern im Bürgerbüro durch die AKDB haben keine grundsätzlichen Auffälligkeiten aufgezeigt. Zudem wurden von it@M alle Vorgaben des Softwareherstellers berücksichtigt. Jedoch traten im Bürgerbüro während der Parteiverkehrszeiten weiterhin immer wieder erhebliche Performance-Probleme auf. Die Fehleranfälligkeit wird derzeit in einer Task Force aufgearbeitet. Die Erfahrung zeigt, dass bei zukünftigen Ausschreibungen noch mehr Augenmerk auf technische Aspekte, insbesondere die Einbindung der Software in die städtische IT-Infrastruktur gelegt werden muss.

Die nachfolgende Aufstellung stellt aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates im gesamtstädtischen Kontext nur einen Teil des möglichen Verbesserungspotentials dar. Auf den Zwischenbericht des externen Gutachters zur Situation der IT in der Landeshauptstadt München und die in diesem Zusammenhang erfolgte Berichterstattung in der Presse wird Bezug genommen:

- **Optimierung der Serverlandschaft**  
Der IT-Betrieb im KVR wird derzeit mit einer veralteten Serverhardware durchgeführt. Zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes ist der Einsatz modernster zentraler IT-Infrastruktur nötig. Derzeit erfolgt eine Optimierung durch das Programm Betriebsstabilisierung (BEST).
- **Einsatz mobiler Endgeräte (Tablets, Smartphones, Drucker) und Zugriff auf das städtische Netz von Extern**  
Bei Außenterminen könnten so die benötigten Informationen papierlos zur Verfügung stehen. Entsprechende Endgeräte und Zugänge zum städtischen Netz

sind zentral bereitzustellen.

- **Erhöhung der Speicherkapazität auf dem Server des KVRs**  
Zum Speichern der Dokumente aller Mitarbeiter im KVR stehen derzeit 1,89 TB zur Verfügung. Das führt in der täglichen Sachbearbeitung zu Engpässen. Eine Erweiterung der Speicherkapazitäten ist unabdingbar und ist nachhaltig im stadtweiten Projekt „Zenda“ zu realisieren.
- **Erhöhung der Speicherkapazität auf dem Mailserver**  
Die Optimierung ist nachhaltig zu realisieren und im Rahmen der Migration von Mail und Kalender (MigMak) durchzuführen.
- **Einsatz von dezentralen Printservern**  
Mit Einführung des zentralen Printservers von it@M ist durch den Einsatz von dezentralen Servern im KVR die Ausfallsicherheit und Betriebsstabilität für die im KVR zu erstellenden Druckprodukte sicherzustellen. Die Prüfung wird im Rahmen des Projektes „zentraler Printserver“ erfolgen.
- **Einsatz einer leistungsfähigen und modernen Netzinfrastruktur**  
Die Reduzierung der Netzlast zwischen it@M und den Referaten ist durch den Einsatz einer leistungsfähigen und dem Stand der Technik entsprechenden IT-Netzinfrastruktur zu realisieren.
- **Homogene Clientlandschaft**  
Die Reduzierung der unterschiedlichen Betriebssysteme und der Einsatz einer modernen und homogenen Clientlandschaft ist für die Mitarbeiterzufriedenheit unabdingbar. Die derzeit eingesetzten unterschiedlichen, teilweise veralteten Versionen der Betriebssysteme Linux und Windows sollen durch aktuelle, dem Stand der Technik entsprechende Betriebssystemversionen von Linux und Windows abgelöst werden.
- **WLAN-Ausbau im KVR und kabelloser Zugriff auf das Netz der Landeshauptstadt München**  
Für Bürgerinnen und Bürger und für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das vorhandene WLAN-Angebot im KVR zu erweitern und für den internen Einsatz mobiler Endgeräte zu ertüchtigen.



### **3.3 das Ziel einer möglichst kurzen Wartezeit (unter 30 Minuten) nachhaltig zu verfolgen**

Das Ziel einer möglichst kurzen Wartezeit wird vom Kreisverwaltungsreferat mit Nachdruck verfolgt. Um dieses Ziel zu erreichen bedarf es mehrerer Veränderungen. Wesentliche Schritte in diese Richtung waren die zuletzt gefassten Personalbeschlüsse, wie zum Beispiel „Personalbedarf im Bürgerbüro“ vom 30.06.2015 (Vorlagen-Nr.14-20 / V 03449), in dem dem Bürgerbüro rund 70 zusätzliche Stellen genehmigt wurden. Bei der Berechnung des Personalbedarfs wurde eine möglichst geringe Wartezeit einkalkuliert, u.a. wurde von einer maximalen Nachlaufzeit von 30-60 Minuten ausgegangen. Eine Verbesserung der derzeitigen Situation ist allerdings erst zu erwarten, wenn alle zusätzlichen Stellen und die aktuell vakanten Stellen des Bürgerbüros besetzt sind. Die Personalgewinnung wird gemeinsam mit dem POR intensiv betrieben. Erst danach kann grundsätzlich eine konkrete Betrachtung der Wartezeiten erfolgen.

Am 23.02.2016 wurde dem Kreisverwaltungsausschuss der Personalbedarf des parteiverkehrintensiven Bereichs der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde vorgestellt (Gesamtumfang 51,5 VZÄ, davon 11,5 im Jahr 2016 und 40 im Jahr 2017; Vorlagen-Titel: Personalbedarf in der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, Vorlagen-Nr.:14-20 / V 05259).

Ein zusätzlicher Stellenbedarf der Ausländerbehörde im Umfang von 51 VZÄ (Bereich SCIF und Asyl) wurde dem Stadtrat im Mai und Juli 2015 vorgestellt (SCIF: Vorlagentitel Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte / Tätigkeitsbericht / Anpassung der Personalausstattung, Vorlagen Nr. 14-20 / V 03014; Asyl: Vorlagentitel: Anpassung der Personalausstattung der Ausländerbehörde an die gestiegene Zahl der Asylbewerberinnen und Asylbewerber im Zuständigkeitsbereich der Landeshauptstadt München, Vorlagen Nr. 14-20 / V 03690).

Personalbeschlüsse für weitere Bereiche der Ausländerbehörde sowie für die Einbürgerung sind für den heutigen Kreisverwaltungsausschuss vorgesehen.

Wie bereits für den Bereich des Bürgerbüros dargestellt, muss für eine Evaluierung der Wartezeit eine hierzu geeignete Aufrufanlage vorgehalten werden, die über die geeignete Funktionalitäten und Auswertungsmöglichkeiten verfügt.

Im Bereich der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde existiert diese bereits (vgl. Maßnahme Nr. 61). Für das Bürgerbüro bzw. dem Dienstgebäude in der Ruppertstraße 19 ist ebenfalls eine neue moderne Aufrufanlage vorgesehen. Mit den neuen technischen Voraussetzungen ist es auch möglich, die jeweilige aktuelle Wartezeit im Internet anzuzeigen (vgl. Maßnahme Nr. 63).

Die Notwendigkeit der bedarfsgerechten Einführung von modernen Aufrufanlagen, die eine it-gestützte Terminvereinbarung und Kundensteuerung ermöglichen, wurde dem Stadtrat zuletzt am 28.07.2015 in der Beschlussvorlage „Umsetzung von Maßnahmen aus

der Mitarbeiterbefragung Great Place to Work im Kreisverwaltungsreferat“, Vorlagen Nr. 14-20 / V 03707, vorgestellt (Punkt 7 Handlungsfeld IT, 7.2 Optimierung Terminvereinbarung).

Ungeachtet der personellen Ausstattung ist zur Erreichung des Ziels eine effizientere Steuerung der Kundenanliegen, wie z.B. durch die Einführung einer Terminvereinbarung erforderlich. Hierzu gehört auch eine dringend erforderliche Modernisierung bzw. Erneuerung der Aufrufanlage, ohne die eine Terminvereinbarung nicht erfolgen kann. Dies wurde auch bereits im IT-Vorhabensplan und in den einschlägigen Beschlussvorlagen des KVR aufgenommen. Auf die Ausführungen unter Ziffer 2.2 wird verwiesen.

Das Kreisverwaltungsreferat verfolgt zudem die Einführung von weiteren Online- bzw. e-Government-Diensten, um die persönlichen Vorsprachen insgesamt zu reduzieren. Die Online-Angebote (siehe Ziffer 2.2) sollen u.a. auch durch das Bereitstellen von Selbstbedienungsterminals, bei denen die Kundinnen und Kunden die Bearbeitung ihrer Anliegen beschleunigen oder sogar vollständig erledigen können, unterstützt werden. Leider werden die Online-Dienste in einigen Konstellationen aus rechtlichen Gründen eingeschränkt, so ist z.B. nicht möglich, eine Wohnsitzmeldung durchgängig als Online-Dienstleistung abzuwickeln. Der tatsächliche Nutzen der Online-Angebote fällt daher in den besagten Fällen leider geringer aus als erwartet.

Insgesamt ist zur Erreichung des Ziels auch eine effektive IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse erforderlich. Leider kommt es immer wieder zu Störungen in der IT (siehe Ziffer 3.2). Es bedarf also einer stabilen IT-Landschaft, die eine bestmögliche Performance für die Fachanwendungen ermöglicht.

Daneben gibt es auch kleinteilige organisatorische Lösungen, die zu einer Entzerrung der Kundenströme und einer Verkürzung der Wartezeiten führen können. In der Hochphase des Jahres 2015 wurde im Bürgerbüro ein Schnellschalter eingeführt, in dem einfache und grundsätzlich schnell zu erledigende Verwaltungsvorgänge ohne lange Wartezeiten erledigt werden können, was auch zu einer Entzerrung der Kundenströme führt. Des Weiteren erfolgte auch eine (vorübergehende) Verlagerung der Ausstellung von (Lebend-)Bescheinigungen in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten (Rente, Krankheit, Pflege) sowie Beglaubigungen zu Rentenzwecken ins Versicherungsamt des KVR.

Mit Einführung des neuen Bundesmeldegesetzes am 01.11.2015 haben sich die Vorsprachen im Bürgerbüro nochmals deutlich erhöht. Um die Wartezeiten für die Bezahlvorgänge möglichst gering halten zu können, sollen im Bürgerbüro zusätzlich auch Kassenautomaten betrieben werden. Die neu eingeführte Einwohnermeldesoftware OK.EWO sowie die im Bürgerbüro eingesetzte Kassensoftware OK.Cash unterstützen

den Einsatz von Kassenautomaten (siehe oben unter Ziffer 2.2.11 / Maßnahme Nr. 73).

Nicht zuletzt werden auch die in dieser Beschlussvorlage dargestellten Maßnahmen insgesamt zu einer Reduzierung der Wartezeiten beitragen können.

### **3.4 die Beispiele des Antrags der SPD-Stadtratsfraktion vom 13.08.2014, wie etwa bezüglich des Anwohnerparkens nochmals konkret aufzugreifen**

#### **3.4.1 Längere Geltungsdauer von Verwaltungsakten**

##### **Parkausweise auch für zwei Jahre statt einer jährlichen Ausstellung**

*(vgl. Maßnahme Nr. 55, Status: erledigt)*

Seit dem 14.07.2015 können Parkausweise alternativ auch mit einer Gültigkeitsdauer von 2 Jahren beantragt bzw. verlängert werden.

##### **Aufenthaltstitel mit längerer Dauer bei bestimmten Personengruppen**

- „**Ehegattennachzug**“ *(vgl. Maßnahme Nr. 44, Status: wird nicht weiterverfolgt)*

Die ursprünglichen Überlegungen, bei der Ersterteilung des Aufenthaltstitels im Ehegattennachzug gleich für drei Jahre zu erteilen, wurden seitens der Ausländerbehörde nach ausführlicher interner Diskussion verworfen. Es bleibt daher bei der Ersterteilung des Aufenthaltstitels im Ehegattennachzug für "nur" 2 Jahre. So soll sichergestellt werden, dass die Ausländerbehörde noch vor Eintreten eines eigenständigen Aufenthaltsrechts des Ehegatten (in der Regel nach 3 Jahren) sowohl die Fortschritte des Integrationskurses als auch das Fortbestehen der Erteilungsvoraussetzungen überprüfen kann. Eine Erteilung von 3 Jahren wird ausnahmsweise im Falle der Verlängerung des Aufenthaltstitels dann vorgenommen, sofern die Integrationsmaßnahme gesetzlich nicht vorgesehen ist, bereits erfolgreich abgeschlossen wurde oder auf Grund des bisherigen Verlaufs des Integrationskurses davon auszugehen ist, dass dieser in naher Zukunft abgeschlossen sein wird. Bei verzögerten Integrationsbemühungen erfolgt die Verlängerung ggf. nur für 18 Monate.

- „**Studenten**“ *(vgl. Maßnahme Nr. 45, Status: erledigt)*

Aufenthaltstitel zum Studium werden **nun grundsätzlich für zwei Jahre erteilt** und verlängert. Damit die Aufenthaltstitel nicht während der Hochphase ablaufen, werden in diesen Fällen die Aufenthaltstitel ggf. bis zu drei Monate länger ausgestellt. In zwei weiteren Fallkonstellationen erfolgen gerade weitergehende organisatorische Maßnahmen:

- 1) Bei der Ersterteilung eines Aufenthaltstitels zur **Promotion** wird die Erteilungsdauer auf drei Jahre erweitert, da in der Regel Promotionen zwischen drei und fünf Jahre dauern.
- 2) Im Bereich der **Facharztausbildung** wird künftig die Ersterteilung für zwei Jahre und

die Verlängerung je nach Ausbildungsdauer um zwei bis vier Jahre erfolgen, abhängig auch von der Gültigkeitsdauer des Passes. Diese Maßnahmen sind vertretbar, da Facharztausbildungen in der Regel vier bis sechs Jahre dauern. Für die ersten beiden Jahre ist eine Berufserlaubnis durch die Regierung von Oberbayern erforderlich. Ab dem dritten Jahr die Approbation. Nach Ablauf der ersten beiden Jahre teilt die Klinik mit, wie lange die Facharztausbildung noch dauert (i.d.R zwei bis vier Jahre).

### **3.4.2 organisatorische Optimierung incl. IT-Unterstützung zur Abwicklung des Kundenverkehrs bei speziellen Aufgaben (z.B. verkehrsrechtliche Anordnungen, Baustellen, Drehgenehmigungen, Veranstaltungen, Versammlungen)**

*(vgl. Maßnahme Nr. 36, Status: eingeleitet)*

Im Sinne des Antrags wird ein IT-gestütztes georeferenziertes Genehmigungs- und Abstimmungssystem als Fachverfahren für die Bearbeitung von Sondernutzungen auf öffentlichen Verkehrsgrund entwickelt. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen des Projektes „Baustellen- und Ereignismanagement – BAU-ER“. Der erforderliche Projektbeschluss befindet sich der Vorbereitung. Es wird derzeit von einer Umsetzung frühestens ab dem Jahr 2019 ausgegangen.

### **3.4.3 Erledigung von Verwaltungsvorgängen ohne persönliche Vorsprache**

#### **An-, Ab- und Ummeldung / Verschicken von Aufklebern für den Personalausweis bei Adressänderung**

*(→ siehe Ziffer 2.2, vgl. Maßnahme Nrn. 41,42, Status eingeleitet)*

Eine An-, Ab- und Ummeldung soll künftig als Online-Dienst angeboten werden (siehe oben in der Beschreibung im Punkt 2.2; vgl. auch die anliegenden Beschreibungen zu den Maßnahmen Nr. 41 und 42).

Ein Verschicken von Aufklebern für den Personalausweis ist aus rechtlichen Gründen nicht möglich (→ Verordnung über Personalausweise und den elektronischen Identitätsnachweis (Personalausweisverordnung – PauswV). Im elektronischen Personalausweis wird eine Adressänderung durch die jeweilige Meldebehörde durchgeführt.

#### **Mehr Angebote für Online-Verfahren, Terminvereinbarungen, e-Payment-Lösungen**

*(→ siehe Ziffer 2.2, 2.3, 3.1; Maßnahmen Nrn. 61, 56, 58, 41, 42, 65, 66, 67, 68, 69,71 Status: erledigt/eingeleitet/geplant)*

Die Ausweitung des Angebotes von Online-Diensten, Terminvereinbarungen, E-Payment-Lösungen wurde bereits in den Ziffern 2.1, 2.2 und 3.1 beschrieben.

### **3.5 konkrete Forderungen, die an den Deutschen Städtetag gerichtet werden können, zu prüfen.**

In der Beschlussvorlage am 03.03.2015 wurden zehn Maßnahmen vorgestellt, die konkrete Forderungen an den Deutschen Städtetag bzw. andere Institutionen zum Inhalt hatten. Der Umsetzungsstand dieser Maßnahmen ist nachfolgend dargestellt. Eine ausführliche Beschreibung der Maßnahmen sind der anliegenden Gesamtübersicht und dem jeweiligen Report zur Einzelmaßnahme zu entnehmen.

#### **Verbessern der Zuarbeit des Bayerischen LKA für die Ausländerbehörde**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 30, Status: wird nicht weiterverfolgt)

Die Kontaktaufnahme (durch die Ausländerbehörde auf Arbeitsebene und über Einschaltung des Bayerischen Staatsministerium des Innern, Bau und Verkehr) mit dem Landeskriminalamt ergab, dass aufgrund technischer und organisatorischer Probleme, sowohl seitens des ausländerrechtlichen Fachverfahrens als auch auf Seiten des LKA, keine Verbesserungen möglich sind. Die Ausländerbehörde ist zwar weiterhin an einer Abhilfe des Problems interessiert, sieht hier aber auf absehbare Zeit keine Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten.

#### **Online-Zugriff auf Bundeszentral- und Fahreignungsregister**

(→ Maßnahme Nr. 31, Status: geplant)

Die Maßnahme befindet sich nach wie vor nur im Status „geplant“. Weitere Schritte konnten bislang nicht eingeleitet werden.

#### **Ändern der Zuständigkeit für Kirchenaustrittserklärungen /**

#### **Abсенken der formellen Anforderungen an die Kirchenaustrittserklärung**

(→ Maßnahme Nr. 31, Status: erledigt)

Nachfragen an das Bayerische Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr und auch an den Fachverband der bayerischen Landesbeamtinnen und Landesbeamten haben ergeben, dass von dortiger Seite keine Notwendigkeit einer weitergehenden Änderung des bayerischen Kirchensteuergesetzes gesehen wird. Die nachfolgend dargestellte Verfahrensvereinfachung wird von dortiger Stelle als ausreichend im Sinne angesehen. Vor diesem Hintergrund gilt die Maßnahme als erledigt.

Das Bayerische Staatsministerium für Unterricht und Kultus hat im Benehmen mit dem Bayerischen Staatsministerium der Finanzen kürzlich auf Grund des Art. 26 Bayerisches Kirchensteuergesetz die Verordnung zur Ausführung des Kirchensteuergesetzes (AVKirchStG) geändert. Die vom Standesamt in einer Austrittserklärung aufzunehmenden Daten wurden reduziert. Es entfällt jetzt die Angabe und Prüfung des Berufs und des Familienstandes der Erklärenden. Die angestrebte Maßnahme, die formalen Anforderungen abzusenken, ist somit umgesetzt.

### **Verlängern der Erteilungsdauer von Aufenthaltstiteln bei nicht verschuldeten Ausreisehindernissen**

(→ *Maßnahme Nr. 46, Status: wird nicht weiterverfolgt\**)

Die Thematik wurde über den Deutschen Städtetag und den Erfahrungsaustausch der großen Ausländerbehörden an das Bundesministerium des Innern herangetragen, fand aber in dem zum 01.08.2015 in Kraft getretenen Gesetz zur Neubestimmung des Bleiberechts und der Aufenthaltsbeendigung keine Berücksichtigung. Inwieweit die aktuelle Flüchtlingsdebatte hier zu einem Umdenken auf Seiten des Gesetzgebers führt, kann derzeit nicht abgesehen werden. Ein erneuter Vorstoß wird derzeit als nicht zielführend erachtet.

### **Entkoppeln der Gültigkeitsdauer der Aufenthaltserlaubnis von der Laufzeit des Nationalpasses**

(→ *vgl. Maßnahme Nr. 47, Status: wird nicht weiterverfolgt\**)

Die Ausländerbehörde hat das Thema über den Erfahrungsaustausch der großen Ausländerbehörden an das Bundesministerium des Innern herangetragen. Die durch das Bundesministerium des Innern initiierte Länderbeteiligung führte jedoch zu keiner Einigung, so dass eine Gesetzesinitiative zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht zielführend erscheint.

### **Erweitern der Ausnahmefälle zur Erteilung von Aufenthaltstiteln auf Etikett anstelle der Ausstellung eines elektronischen Aufenthaltstitel**

(→ *vgl. Maßnahme Nr. 48, Status: erledigt*)

Die ursprünglich geplante Initiierung einer Gesetzesänderung wird seitens der Ausländerbehörde nicht mehr für zwingend erforderlich gehalten. Die Ausländerbehörde geht zwischenzeitlich davon aus, dass eine außergewöhnliche Härte nicht nur auf in der Person des Antragsstellers liegende Gründe zu beschränken ist, sondern dass hier eine Gesamtbetrachtung erfolgen muss, bei der auch der Aufenthaltswitz und die Beantragungsdauer des Aufenthaltstitels als Härtefallkriterien zu berücksichtigen sind. Aus diesem Grund hält es die Ausländerbehörde für gerechtfertigt, dass der Ausnahmefall des § 78a Abs. 1 Nr. 2 auch dann angenommen wird, wenn die Erteilung der Aufenthaltserlaubnis sich sonst unverhältnismäßig lange verzögern würden. Da die Einschränkung der möglichen Erteilungsdauer auf ein Jahr sich aus Vollzugshinweisen ergibt, nicht jedoch aus dem Gesetzestext oder den diesem zugrunde liegenden europäischen Regelungen, wird aufgrund der derzeitigen Personalsituation es auch für vertretbar gehalten, für besonders gelagerte Fallgruppen (z.B. Studenten) die Aufenthaltstitel gem. § 78 a Abs. 1 Nr. 2 AufenthG auf Etikett auch für eine längere Zeit als ein Jahr auszustellen. Dies wird auch in anderen großen Ausländerbehörden so praktiziert.

---

\* Die Maßnahme kann mangels rechtlicher Rahmenbedingungen nicht umgesetzt werden

### **Verlängerung der Gültigkeit des internationalen Führerscheins**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 51, Status: geplant)

Die Initiative zur Gesetzesänderung befindet sich in der Vorbereitung. Das Vorhaben wird in eine Arbeitsgruppe bei der Regierung von Oberbayern eingebracht, die sich mit der anstehenden Neufassung der Fahrerlaubnisverordnung beschäftigt.

### **Online-Angebot zur Beantragung einer Fahrerlaubnis**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 53, Status: geplant )

Die rechtlichen Voraussetzungen sind aktuell nicht gegeben. Eine elektronische Übertragung des Passbildes ist aktuell nicht zulässig. Die Initiative zur Gesetzesänderung befindet sich in der Vorbereitung. Das Vorhaben wird in eine Arbeitsgruppe bei der Regierung von Oberbayern eingebracht, die sich mit der anstehenden Neufassung der Fahrerlaubnisverordnung beschäftigt.

### **Anpassen der Befristungszeiträume bei der Erteilung von Jagdscheinen**

(→ vgl. Maßnahme Nr. 57, Status: geplant)

Die Initiative soll weiterverfolgt werden. Es wird ein Schreiben des Herrn Oberbürgermeisters über die Regierung von Oberbayern an den Bayerischen Minister für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten vorbereitet mit dem Inhalt, dass der Freistaat Bayern auf Bundesebene eine Gesetzesinitiative zur Änderung des § 15 Absatz 2 des Bundesjagdgesetzes dahingehend anregen möge, dort den Begriff „Jagdjahr“ durch „Jahr“ zu ersetzen und den Verweis auf § 11 Absatz 4 des Bundesjagdgesetzes zu streichen. Dann wäre geregelt, dass nicht mehr das Jagdjahr mit der Definition 01.04. bis 31.03. des Folgejahres maßgeblich ist, sondern die jeweilige Laufzeit von einem Jahr ab Ausstellung.

### **3.6 Kontakt mit anderen Meldestellen (zum Beispiel der Stadt Augsburg) aufzunehmen, um auf Verwaltungsebene einen Austausch zu fördern und gegebenenfalls bereits umgesetzte Verbesserungen zu übernehmen.**

Die Zusammenarbeit und der Erfahrungsaustausch mit Bürgerbüros anderer Städte (u.a. mit der Stadt Augsburg und der Stadt Nürnberg) wird bereits seit vielen Jahren erfolgreich betrieben. Der Leiter des Bürgerbüros ist Mitglied im Arbeitskreis der Bürger- und Meldeämter im Deutschen Städtetag. Der Arbeitskreis befasst sich mit grundlegenden Fragen des Kernbereichs (Melderecht, Passrecht) der Bürgerbüros. Neben den fachlich-rechtlichen Positionen werden grundsätzliche oder strategische Managementempfehlungen entwickelt. Die Mitglieder nutzen zudem ein Online-Forum zum Erfahrungs- und Informationsaustausch. Der Informationsaustausch hat sich in vielen Fällen, z.B. bei der Einführung des neuen Personalausweises und zuletzt bei der Einführung des Bundesmeldegesetzes bewährt. Aus dem Arbeitskreis ist z.B. bekannt, dass fast alle Städte zur Kundensteuerung Terminvereinbarungen anbieten. Aufgrund der positiven Erfahrungen verfolgt das Bürgerbüro dieses Ziel ebenfalls seit geraumer Zeit.

**3.7 ein Bürgerservice-Portal zu schaffen, bei dem Anträge an die Stadtverwaltung München online erfasst werden können.**

→ vgl. Maßnahme Nr. 70 sowie Ziffer 2.2.4

**3.8 die Realisierung einer eigenen Smartphone-App zu prüfen.**

→ vgl. Maßnahme Nr. 71 sowie Ziffer 2.2.5

**3.9 die Optimierung des Angebots auf der “muenchen.de-App“ zu prüfen**

→ siehe auch Maßnahme Nr. 72 sowie Ziffer 2.2.6

**3.10 für alle geplanten Maßnahmen einen genauen Zeitplan aufzustellen.**

Eine Gesamtschau über alle Maßnahmen mit der Angabe zum jeweiligen Umsetzungsstand sowie der Angabe eines Zeitplans für die Umsetzung ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Die in dieser Beschlussvorlage explizit vorgestellten Maßnahmen sind dabei farblich hinterlegt. Zusätzlich ist in der Anlage 2 ein ausführlicher Report für jede einzelne Maßnahme beigefügt.



#### 4 Zusammenfassung Personalbedarf KVR-GL/3 dIKA

Für den Geschäftsbereich 3, dIKA, sind im Stellenplan mit dem Stand vom 01.03.2016 55 Stellen ausgewiesen, mit Zuwachs aus dem Personalbeschluss vom 23.02.2016 sind es künftig 70. Die Stellen verteilen sich wie unten dargestellt auf die unterschiedlichen Organisationsbereiche.

Organisationseinheit, Aufgabenbereich		VZÄ Stand 01.03.2016	VZÄ Zuwachs Personalbeschluss Februar 2016 <sup>4</sup>	VZÄ Zuwachs Personalbeschluss Juni 2016 <sup>5</sup>
GL/3	Leitung, Assistenz, IT-Sicherheit	3 (inkl. Leitung)		
GL/31	IT-Projekte, Strategie, Führungs- und Steuerungsunterstützung	10 (inkl. Leitung)	4	3
GL/32	Service Desk, Arb.platzdienste	20 <sup>6</sup> (inkl. Leitung)		
GL/33	Anforderungsmanagement	12 (inkl. Leitung)	9	2,5
GL/34	Fachlich technische Dienstleistungen	8	2	1
GL/35	Wahlen und Abstimmungen	2	7	

Aus dieser Beschlussvorlage resultiert ein zusätzlicher Personalbedarf für den Bereich KVR-GL/3 dIKA (siehe Ziffer 2.4.2) in Höhe von insgesamt 2 VZÄ:

Funktion	VZÄ	Einwertung <sup>7</sup>
SB Anforderungsmanagement (GL/ 33)	1,5	A12/E11
SB IT-Transition (GL/ 34)	0,5	A11/E10
<b>Summe</b>	<b>2</b>	

Der Personalbedarf **wird ab dem 01.01.2017** geltend gemacht.

Die entsprechenden Abstimmungen mit dem Personal- und Organisationsreferat und Stellenbesetzungsverfahren können zu einem früheren Zeitpunkt in die Wege geleitet werden. Die Einrichtung befristeter Stellen erfolgt für die Dauer von 3 Jahren ab Stellenbesetzung. Innerhalb dieses Zeitraums ist zum Nachweis des dauerhaften Bedarfes eine Stellenbemessung erforderlich.

<sup>4</sup> Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 05257 vom 23.02.2016 - Anpassung des Personalbedarfes der Geschäftsleitung des Kreisverwaltungsreferates  
<sup>5</sup> Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V xxxxx vom 14.06.2016 - Anpassung des Personalbedarfes der Geschäftsleitung des Kreisverwaltungsreferates - Fortsetzung

<sup>6</sup> Im Rahmen der Maßnahmen zum Schlussabgleich für den Haushalt 2016 ist von 20 VZÄ noch 1 VZÄ einzuziehen.

<sup>7</sup> Alle in dieser Beschlussvorlage angegebenen Stellenbewertungen stehen unter dem Vorbehalt der Bestätigung durch das Personal- und Organisationsreferat. Es handelt sich um Analogbewertungen zu vergleichbaren Stellen.

## 5 Darstellung der Kosten und der Finanzierung

Die beschriebenen Maßnahmen wirken insgesamt produktübergreifend. Durch die Maßnahmen aus dem vorliegenden Beschluss wird eine Vielzahl an Stadtrats- und Handlungszielen des Kreisverwaltungsreferates unterstützt.

### 5.1 Personalkosten

Funktion	VZÄ	Einwertung <sup>8</sup>	Jahresmittelbetrag (bis zu)	Gesamtkosten (bis zu)
SB Anforderungsmanagement	1,5	A12/E11	80.360 €	0 €
SB IT-Transition	0,5	A11/E10	74.670 €	0 €
			<b>Summe</b>	0 €

### 5.2 Sachkosten aufgrund der Personalzuschaltung

Für die zusätzlichen Arbeitsplätze fallen einmalige investive Bedarfe für die Büroausstattung sowie dauerhaft konsumtive Arbeitsplatzkosten an. Nachdem 1,5 VZÄ (faktisch zwei Personen und damit zwei Arbeitsplätze) bei GL/ 33 und 0,5 VZÄ (eine Person, ein Arbeitsplatz) bei GL/34 angesiedelt werden, sind drei Arbeitsplätze und ebenfalls Arbeitsplatzkosten in dieser Größenordnung nötig.

Art	Anzahl	Einzelkosten	Gesamtkosten
Büroausstattung	3	2.370 €	0 €
Büromaterial	3	800 €	0 €

<sup>8</sup> Alle in dieser Beschlussvorlage angegebenen Stellenbewertungen stehen unter dem Vorbehalt der Bestätigung durch das Personal- und Organisationsreferat. Es handelt sich um Analogbewertungen zu vergleichbaren Stellen.

## 6 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten</b>	,-- ab 201X	,-- in 201X	bis zu 468.275,-- von 2017 bis 2020
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	,--	,-- in 201X	157.875,-- von 2017 bis 2019
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)	,--	,-- in 201X	308.000,-- von 2016 bis 2020 für das Direktorium
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)	,--	,-- in 201X	2.400,-- von 2017 bis 2019
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			2

\* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten ) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden. Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entsteht im Ergebnishaushalt zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 40 Prozent des Jahresmittelbetrages.

\*\* ohne arbeitsplatzbezogene IT-Kosten

Ab 2015 gelten für die Verrechnung der Leistungen mit it@M die vom Direktorium und der Stadtkämmerei genehmigten Preise. Die zur Zahlung an it@M erforderlichen Mittel für die Services „Arbeitsplatzdienste“ und „Telekommunikation“ werden im Rahmen der Aufstellung des Haushalts- bzw. Nachtragshaushaltsplanes in die Budgets der Referate eingestellt. Eine gesonderte Beschlussfassung über die Mittelbereitstellung ist daher nicht mehr erforderlich.

Sonstige IT-Kosten, wie z.B. Zahlungen an externe Dritte, sind hier mit aufzunehmen!

## 7 Fazit

Wenngleich seit der ersten Behandlung im Stadtrat am 03.03.2015 bereits 18 Maßnahmen umgesetzt wurden, so sind für das Kreisverwaltungsreferat noch weitere mitunter richtungsweisende Maßnahmen von besonderer Bedeutung offen, die einer schnellstmöglichen Umsetzung bzw. Bearbeitung zugeführt werden müssen. Am Beispiel der Erneuerung der Aufrufanlage und der Einführung der Terminvereinbarung bei der Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde wird deutlich, welche bedeutsame und zukunftssträchtige Chancen sowie welchen Nutzen eine moderne Aufrufanlage und die Einführung einer Online-Terminvereinbarung für einen parteiverkehrsintensiven Bereich haben können.

Gerade um das im Ergänzungsantrag formulierte Ziel einer Wartezeit von maximal 30 Minuten nachhaltig verfolgen zu können, sollten, nachdem hierfür nach und nach die personellen Rahmenbedingungen geschaffen werden, auch für das Bürgerbüro und den weiteren Parteiverkehrsbereichen in der Ruppertstraße mit der Einführung einer Online-Terminvereinbarung und der Erneuerung einer modernen und zentralen Aufrufanlage die jeweiligen technischen Voraussetzungen für eine optimale und effiziente Steuerung der Kundenströme bereitgestellt werden.

Neben der Verkürzung der Wartezeit wurde im Ergänzungsantrag auch die Forderung an das Kreisverwaltungsreferat gerichtet, die Terminvereinbarung, die sinnvollerweise als Online-Dienst angeboten wird und nur mit einer neuen und moderneren Aufrufanlage betrieben und verwaltet werden kann, insgesamt auszuweiten.

Wie im Punkt 2.4 beschrieben, konnten dem Kreisverwaltungsreferat erst im Zuge der Repriorisierungsgespräche die Ressourcen von it@M für die Initiierung der Maßnahmen Online-Terminvereinbarung und Beschaffung einer zentralen Aufrufanlagen zugesagt werden. Die zeitnahe Einführung einer Online-Terminvereinbarung und die Erneuerung der Aufrufanlage ist die konsequente Fortführung der angestoßenen Prozesse zur Bewältigung der stetig gestiegenen Herausforderungen in den Parteiverkehrsbereichen. Gerade bei Betrachtung der aktuellen Situation im Bürgerbüro erscheint es mehr als gerechtfertigt, eine effizientere Steuerung der Kundenströme zu ermöglichen, um so Arbeitsspitzen weitestgehend vermeiden zu können aber auch um die Wartezeiten insgesamt reduzieren zu können.

Die stetig wachsenden Aufgaben in den Parteiverkehrsbereichen erfordern einerseits eine verbesserte Steuerung der Kundenströme sowie der verstärkte Einsatz Online-Diensten. Die melderechtlichen Online-Dienste können aber grundsätzlich nur von Kundinnen und Kunden, die im Besitz eines elektronischen Personalausweises oder eines elektronischen Aufenthaltstitels mit aktivierter online-Ausweisfunktion sind, genutzt werden. Es können zwar (Teil)Prozesse z.B. bei der „Umzugsmeldung Online“ durch die Bürgerinnen und Bürger erledigt werden und dadurch eine gewisse Arbeitsentlastung bewirken, aus rechtlichen Gründen aber auch praktischen Gründen ist eine Ummeldung leider nicht durchgängig als Online-Dienstleistung möglich. Vor dem Hintergrund der Ausweitung der Online-Dienste gilt es, diese noch stärker ins Rampenlicht zu rücken und einer verstärkten Nutzung zuzuführen. Probate Maßnahmen sind in dieser Beschlussvorlage beschrieben: Neben der Bereitstellung von Service- und Bürgerterminals kann auch das geplante Bürgerserviceportal zu einer besseren Nutzung der Online Angebote führen.

Für die bestmögliche und zeitnahe Umsetzung der Maßnahmen benötigt das KVR die notwendigen Ressourcenzusagen it@M und ggf. STRAC. Die bisher zugesagten Ressourcen reichen für die Erfordernisse des Kreisverwaltungsreferates bei Weitem nicht aus.

Daneben sind in den Bereichen GL/33 und GL/34 die Personalressourcen an die gestiegenen Bedarfe und Anforderungen anzupassen. Eine Optimierung der IT-Infrastruktur im gesamtstädtischen Kontext und eine Optimierung der Verwaltungsprozesse mit IT-Unterstützung sind und werden eine Daueraufgabe für das KVR bleiben.

## 8 Nutzen

Durch die beschriebenen Maßnahmen wird im Kreisverwaltungsreferat für bessere und gesunde Arbeitsbedingungen gesorgt. Zudem wird in zahlreichen Bereichen des Kreisverwaltungsreferates die Funktionsfähigkeit erhöht, was ebenfalls positiv im Sinne der Mitarbeiterorientierung zu bewerten ist.

Es ergibt sich ein relevanter Nutzen für verschiedene Fachdienststellen und deren Produkte bzw. Dienstleistungen. Durch die zahlreichen Bürgerkontakte (zwei Drittel der gesamten Stadtverwaltung) prägt das Kreisverwaltungsreferat das Ansehen der Stadtverwaltung in der Münchener Bevölkerung. Leistungsdefizite bekommen die Bürgerinnen und Bürger unmittelbar zu spüren.

Eine Verkürzung der Wartezeiten, die Ausweitung der Online-Dienste, die verstärkte Steuerung der Kundenströme und optimierte Geschäftsprozesse können zudem das Image der Landeshauptstadt München nachhaltig positiv beeinflussen.

Eine monetäre Quantifizierung ist nicht möglich.

## 9 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten (entspr. Zeile S5 des Finanzrechnungsrechnungsschemas)</b>	,--	7.110,-- in 2017	,--
davon:			
Auszahlungen für den Erwerb von beweglichen Vermögen (Zeile 22)	,--	7.110,-- in 2017	,--

## 10 Feststellung der Wirtschaftlichkeit

Die Finanzierung kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

Eine endgültige Entscheidung über die Finanzierung soll in der Vollversammlung des Stadtrats im Juli dieses Jahres im Rahmen der Gesamtaufstellung aller bisher gefassten Empfehlungs- und Finanzierungsbeschlüsse erfolgen. Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel für das Kreisverwaltungsreferat sollen nach positiver Beschlussfassung in den Haushaltsplan 2017 ff aufgenommen werden. Über die für das Direktorium – III – STRAC benötigten Mittel entscheidet ebenfalls die Vollversammlung im Juli. Die Mittel werden nach positiver Beschlussfassung in den Nachtragshaushaltsplan 2016 und die folgenden Haushaltsplanaufstellungszyklen aufgenommen.

Mit den beschriebenen Maßnahmen werden vor allem die **Ziele**

„Der Prozess der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung ist im KVR weiter vorangetrieben. Die Maßnahmen sind gegenüber dem Stadtrat dargestellt und umgesetzt. Die Finanzierung ist sichergestellt.“

und

„Die Kunden- und Bürgerorientierung ist in den Hauptabteilungen des KVR weiter verbessert. Die Wartezeit bei persönlicher Vorsprache ist abhängig vom Kundenaufkommen angemessen. Die Kundenströme sind durch den Einsatz von Instrumenten wie Terminvereinbarung, Kassenautomaten und Unterstützung durch IT-Maßnahmen (z.B. neue Onlineverfahren) besser gesteuert. Die Bearbeitungsdauer ist in allen Bereichen adäquat.“

unterstützt.

## **Stellungnahmen**

Die Beschlussvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat und der Stadtkämmerei abgestimmt.

### Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates:

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt, wie beantragt, vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung der befristeten Einrichtung von 2,0 Vollzeitäquivalenten zu.

In Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat ist der tatsächliche Bedarf innerhalb von drei Jahren ab Stellenbesetzung zu evaluieren.

Die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf den zu schaffenden Stellen kann unbefristet erfolgen.

Das Personal- und Organisationsreferat ist als Querschnittsreferat der Landeshauptstadt München betroffen, wenn zusätzliche Stellen eingerichtet und besetzt werden, sowie das gewonnene Personal betreut werden muss. Betroffen sind regelmäßig die Abteilung 1 Recht, die Abteilung 2 Personalbetreuung, die Abteilung 3 Organisation, die Abteilung 4 Personalleistungen sowie die Abteilung 5 Personalentwicklung, Bereich Personalgewinnung.

Das Personal- und Organisationsreferat wird den sich durch diese Beschlussvorlage ergebenden zusätzlichen Aufwand zu gegebener Zeit gesondert im zuständigen VPA geltend machen.

Die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates ist als Anlage beigefügt.

Stellungnahme der Stadtkämmerei:

Die Stadtkämmerei nimmt die Beschlussvorlage zur Kenntnis:

Wir möchten aber darauf hinweisen, dass für die Antragspunkte 1 und 2 eine Darstellung der Kosten fehlt. Deshalb bitten wir einen Ausblick auf die zu erwartenden Kosten mit in die Beschlussvorlage aufzunehmen.

Bezüglich der geforderten Ausweitung der Stellenkapazitäten verweisen wir auf die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates.

Die Stellungnahme der Stadtkämmerei liegt der Beschlussvorlage bei (Anlage 6).

Das KVR weist darauf hin, dass es sich unter den genannten Antragspunkten 1 und 2 mit der Fortführung bzw. der Umsetzung der angegebenen Maßnahmen beauftragen lässt. „Über eine ggf. erforderliche Finanzierung von Personalkosten und Sachmitteln ist im Bedarfsfall durch eine gesonderte Stadtratsvorlage zu entscheiden.“

D - III STRAC und it@M haben die Beschlussvorlage zur Kenntnis erhalten.

Stellungnahme it@M:

it@M unterstützt das Kreisverwaltungsreferat und die geplanten Maßnahmen, um die Funktionsfähigkeit in diversen Bereichen zu erhöhen wie auch für gesunde Arbeitsbedingungen zu sorgen. Als zentralem IT-Dienstleister ist it@M die bestmögliche Unterstützung bei den zahlreichen Bürgerkontakten des Kreisverwaltungsreferates wichtig. Daher sieht it@M in den vorgeschlagenen Maßnahmen wichtige Beiträge, das Image der Landeshauptstadt München nachhaltig positiv zu beeinflussen.

Die Stellungnahme von it@M wurde bei der Erstellung der Beschlussvorlage berücksichtigt.

Dem Korreferenten des Kreisverwaltungsreferates, Herrn Stadtrat Dr. Alexander Dietrich, den Verwaltungsbeiräten, Herrn Stadtrat Dominik Krause, Herrn Stadtrat Sebastian Schall, Herrn Stadtrat Richard Progl sowie der Verwaltungsbeirätin Frau Stadträtin Beatrix Zurek wurde jeweils ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

## II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt die bereits begonnene Umsetzung der vom Kreisverwaltungsreferat dargestellten Maßnahmen gem. Punkt 2.2

- Online-Terminvereinbarung im KVR
- Erneuern Aufrufanlage KVR – Ruppertstraße
- Online-Dienste Einwohnerwesen
- Entwickeln einer Smartphone-App zur Besuchernavigation
- Optimieren Angebots der muenchen.de-app / Verbesserte Nutzbarkeit des Internetangebots auf mobilen Geräten
- Selbstbedienungsterminals zum Beantragen von Pass- und Personalausweis-Dokumenten etc.
- Digitalisieren Altdaten Meldewesen
- Ausweiten elektronische Aktenführung Bürgerbüro
- E-Payment Urkundenbestellungen Standesamt
- Vermieterportal – An-/Ummeldung
- Bereitstellen von Kassenautomaten im Bürgerbüro

zur Kenntnis und beauftragt das Kreisverwaltungsreferat, diese Maßnahmen im Rahmen der dargestellten Zeitschienen fortzuführen. Über eine ggf. erforderliche Finanzierung von Personalkosten und Sachmitteln ist im Bedarfsfall durch eine gesonderte Stadtratsvorlage zu entscheiden. Über die Ressourcenzusagen von it@M wird im Rahmen der gesamtstädtischen Prozesse , insbesondere der Vorhabensplanung 2017 ff entschieden.

2. Der Stadtrat beauftragt das Kreisverwaltungsreferat mit der Umsetzung der Maßnahmen gem. Punkt 2.3

- Online-Beantragung von Bewohnerparkausweisen
- Online-Beantragung von Handwerkerparkausweisen
- Online-Dienst Gewerbeab-/ummeldung
- Homogenisierung der KVR-Kassen

jeweils unter der Voraussetzung der rechtlichen, tatsächlichen und finanziellen Realisierbarkeit sowie der getroffenen Ressourcenzusagen von it@M in der IT-Vorhabensplanung 2017 ff zu beginnen. Über eine ggf. erforderliche Finanzierung



von Personalkosten und Sachmitteln ist im Bedarfsfall durch eine gesonderte Stadtratsvorlage zu entscheiden.

3. Der Stadtrat stimmt der Forderung des Kreisverwaltungsreferates nach mehr Ressourcen bei it@M zu, ohne die hier dargestellten Maßnahmen und viele weitere Optimierungen von Fachverfahren auf lange Zeit nicht umgesetzt werden können. Der stadtweit festgelegte Vorhabensplanungsprozess ist davon nicht tangiert.
4. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 empfiehlt der Fachausschuss, das Kreisverwaltungsreferat zu beauftragen, die Einrichtung von 2 Stellen befristet für 3 Jahre und deren Besetzung frühzeitig vor dem 01.01.2017 beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Eine Stellenbesetzung ist ab dem 01.01.2017 zulässig.

Darüber hinaus wird das Kreisverwaltungsreferat beauftragt, in Abstimmung mit dem Personal- und Organisationsreferat eine Stellenbemessung gemäß dem Leitfaden zur Stellenbemessung durchzuführen, um festzustellen, ob und in welchem Umfang über die vorläufige Befristung hinaus ein Stellenbedarf besteht.

Nach Feststellung des Personalbedarfs ist eine erneute Stadtratsentscheidung herbeizuführen.

Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 empfiehlt der Fachausschuss, das Kreisverwaltungsreferat zu beauftragen, die befristet erforderlichen Haushaltsmittel iHv bis zu 157.875 € im Rahmen der jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren in den Jahren 2017- 2019 bei der Stadtkämmerei anzumelden.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 46.026 € (40% des JMB).

5. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 empfiehlt der Fachausschuss, das Kreisverwaltungsreferat zu beauftragen, die für die sonstigen konsumtiven Kosten in Höhe von 2.400 € für die Jahre 2017-2019 bei der Stadtkämmerei im Rahmen der entsprechenden Haushaltsplanaufstellungzyklen zu beantragen.

Die Produktkostenbudget/s des Kreisverwaltungsreferates erhöhen sich vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 um 160.275 €. Die Kosten sind komplett zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

6. Ebenfalls vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung im Juli 2016 sollen die einmalig erforderlichen investiven Kosten in Höhe von 7.110 € für 2017 vom Kreisverwaltungsreferat bei der Stadtkämmerei im Rahmen der entsprechenden Haushaltsplanaufstellungzyklen beantragt werden.
7. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 empfiehlt der Kreisverwaltungsausschuss, das Kreisverwaltungsreferat zu beauftragen, das Direktorium zu veranlassen, sich die befristet von 2016-2020 erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für externe Unterstützung (Ziffer 2.4.3 des Vortrags) in Höhe von 308.000 € zur Durchführung der beschriebenen Maßnahme bereitstellen zu lassen. Die Beantragung der Mittel ab 2016 soll durch das Direktorium bei der Stadtkämmerei im Rahmen der entsprechenden Haushaltsplanaufstellungzyklen erfolgen.  
Das Produktkostenbudget des Direktoriums erhöht sich um 308.000 €, davon sind 308.000 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).
8. Das Mehrjahresinvestitionsprogramm (MIP) 2015-2019 des Kreisverwaltungsreferates wird wie folgt angepasst:

**Mehrwahresinvestitionsprogramm 2015 – 2019**

In Tsd.€

Investitionsliste 1

Investitionsgruppe

Kenn-Nr. 1100.9330

		Gesamtkosten	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ff
alt	B	1.867	793	474	200	200	200	200
	G	0						
	Z	0						
neu	B	1.874	793	481	200	200	200	200
	G	0						

9. Der Ergänzungsantrag Nr. 14 – 20 / A 00732 vom 03.03.2015 ist damit geschäftsordnungsmäßig erledigt.
10. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung über den Beratungsgegenstand obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die/Der Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in

Dr. Blume-Beyerle  
Berufsmäßiger Stadtrat

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

über den Stenographischen Sitzungsdienst  
an das Direktorium Dokumentationsstelle  
an das Revisionsamt  
an die Stadtkämmerei  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

**V. WV bei Kreisverwaltungsreferat KVR - GL/12**

zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das Personal- und Organisationsreferat
3. An das Direktorium – D-III STRAC
4. An it@M  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
5. Zurück an das Kreisverwaltungsreferat KVR - GL/11  
zur weiteren Veranlassung

Am .....

Kreisverwaltungsreferat - GL/12