

EWOM5.0 Phase II - weitere Verbesserung für das Bürgerbüro

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09372

2 Anlagen

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 17.10.2017 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
Zusammenfassung.....	2
1. IST-Zustand.....	2
2. Analyse des IST-Zustandes.....	3
2.1. Kassenautomaten im Bürgerbüro.....	3
2.2. Selbstbedienungsterminals zur Beantragung von Pass- und Personalausweisdokumenten.....	4
2.3. Bürgerterminals zur Selbstbedienung bei einfachen Meldevorgängen.....	5
2.4. Digitalisierung Altdaten Meldewesen.....	5
2.5. Digitale Bereitstellung alter Passdaten für alle Bereiche des Bürgerbüros.....	5
3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	6
3.1. Lösungsalternativen.....	7
3.2. Entscheidungsvorschlag.....	7
3.3. Zeitplanung.....	7
3.4. Personal.....	7
3.5. Vollkosten (IT-Sicht).....	7
3.6. Nutzen (IT-Sicht).....	8
4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	8
4.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	8
4.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	8
4.3. Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	9
4.4. Finanzierung.....	11
5. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....	11
6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	11
7. Sozialverträglichkeit.....	12
8. IT-Kommission.....	12
9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	12
II. Antrag des Referenten.....	12
III. Beschluss.....	13

I. Vortrag des Referenten

Zusammenfassung

Im Jahr 2012 wurde das Projekt „EWOM5.0 – Betrieb eines IT-Service für das Einwohnermeldewesen über das Jahr 2014 hinaus“ gestartet und vom Stadtrat bewilligt (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 10667).

In der Projektphase I wurden dabei neue Fachverfahren für das Bürgerbüro sowie für die Staatsangehörigkeitsstelle im KVR eingeführt.

Der Stadtrat hat mit Beschluss Nr. 14-20 / V 06223 („Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferats“) den folgenden Optimierungsmaßnahmen bereits zugestimmt:

- Einsatz von Kassenautomaten
- Selbstbedienungsterminals zur Erfassung biometrischer Daten bei der Pass- und Personalausweisbeantragung
- Bürgerterminals zur Selbstbedienung bei einfachen Meldevorgängen
- Digitalisierung der Altdaten im Meldewesen
- Digitale Bereitstellung alter Passdaten für alle Bereiche des Bürgerbüros

Weitere geplante Optimierungsthemen für das Bürgerbüro werden nun in einer zweiten Projektphase umgesetzt.

Diese Projektphase II wird als Vorhaben unter der Nummer KVR_ITV_0202 geführt.

Mit dem vorliegenden Beschluss werden nun die konkreten Finanzmittel für die Phase II des Projekts EWOM5.0 zur Optimierung der IT-Unterstützung im Bürgerbüro beantragt.

Für die Durchführung des Vorhabens sind keine zusätzlichen Stellen erforderlich.

Hinweis:

In der öffentlichen Beschlussvorlage sind lediglich interne Personalkosten beschrieben. Die Aussagen zur Finanzierung im Zusammenhang mit den weiteren Kosten stehen in engem Sachzusammenhang mit IT-Vergaben. Gemäß § 46 Abs. 2 Nr. 3 GeschO sind diese Aussagen Teil der nichtöffentlichen Beschlussvorlage.

1. IST-Zustand

Der Stadtrat hat das Kreisverwaltungsreferat mit Beschluss vom 28.11.2012 (Sitzungsvorlage Nr. 08-14 / V 10667) beauftragt, das Projekt „EWOM5.0 - Betrieb eines IT-Service für das Einwohnermeldewesen über das Jahr 2014 hinaus“ durchzuführen und hierfür die erforderlichen Mittel bewilligt.

Im Rahmen des Projekts wurde im Bürgerbüro das Standard-Fachverfahren „OK.EWO“ der AKDB sowie in der Staatsangehörigkeitsstelle das Standard-

Fachverfahren „EinsA“ der AKDB beschafft und eingesetzt. Weitere vorgesehene Optimierungsthemen zur Verbesserung der Situation im Bürgerbüro des Kreisverwaltungsreferats, die nicht zeitkritisch vor Umsetzung des neuen Bundesmeldegesetzes notwendig waren, wurden für die zweite Projektphase eingeplant.

Im Stadtratsantrag „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrsintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferats“ – (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06223, KVA vom 14.06.2016) wurden bereits die in der Folge beschriebenen Maßnahmen durch den Stadtrat beschlossen, die Finanzierung wurde mit diesem Beschluss aber noch nicht beantragt.

Diese Optimierungsmaßnahmen sollen nun in der Phase II des Projekts EWOM5.0 umgesetzt werden.

2. Analyse des IST-Zustandes

Für folgende Optimierungen wird die Finanzierung beantragt:

2.1. Kassenautomaten im Bürgerbüro

Im Zuge der demographischen Entwicklung und des nach wie vor ungebremsten Zuzugs nach München sind die Vorsprachezahlen im Bürgerbüro seit den vergangenen Jahren erheblich angestiegen.

Der Aufwand im Bürgerbüro erhöhte sich zudem mit Einführung des neuen Bundesmeldegesetzes zum 01.11.2015, da nunmehr bei Anmeldung einer Wohnung die Vorlage einer Vermieterbescheinigung erforderlich wurde.

Diesem Umstand wurde zuletzt in Beschlussvorlagen in 2015 („Personalbedarf im Bürgerbüro“, Vorlagen Nr. 14 – 20 / V03449) und aktuell (KVA vom 27.06.2017, Vorlagen-Nr. 14 – 20 / V08285, Vorlagentitel „Personalbedarf Stellenbedarf Bürgerbüro; Evaluierung Personalbedarf“) Rechnung getragen und die Personalbedarfe an die gestiegenen und nach wie vor steigenden Vorsprachezahlen angeglichen.

In 2015 wurden 31 VZÄ für die Abwicklung des Parteiverkehrs (ohne Stellen des Einarbeitungspool und erhöhte Krankheitszeiten etc.) geschaffen. Auf Basis der voraussichtlichen Zahlen des Jahres 2018 wurden aktuell weitere 17,25 (VZÄ) Stellen für die Sachbearbeitung im Bürgerbüro geltend gemacht.

Diesen Stellenbedarfen liegen folgende Entwicklungen im Hinblick auf die Vorsprachen im Bürgerbüro zu Grunde.

Entwicklung Vorsprachezahlen			Steigerung		
	II/22	II/23	Gesamt	absolut	relativ
2014	356.979	342.568	699.547		
2015	361.263	375.557	736.820	37.273	5%
2016	374.372	391.771	766.143	29.323	4%
2017 (Trend)	389.347	407.442	796.789	30.646	4%
2018 (Trend)	404.921	423.740	828.660	31.872	4%

Übersicht: Entwicklung der Vorsprachezahlen im Zeitraum 2014 bis 2016, Trend für 2017 und 2018

Für den weiteren Blick in den Zukunft ist auch weiterhin von einer jährlichen Steigerung der Vorsprachezahlen in Höhe von 4 % auszugehen. Dies gilt vor allem

auch vor dem Hintergrund der Prognosen zur Bevölkerungsentwicklung in München (siehe z.B. Regionalisierte Bevölkerungsvorausberechnung für Bayern bis 2035, Demographisches Profil für die Landeshauptstadt München bei <https://www.statistik.bayern.de/statistik/kreise/09162.pdf>).

In zahlreichen Prozessen muss die Kundin / der Kunde derzeit nach Bezahlung nochmals abschließend zur Sachbearbeiterin / zum Sachbearbeiter (z.B. bei der Beantragung eines vorläufigen Personalausweises oder Kinderreisepasses). Zwischenzeitlich erfolgt bei abgestimmten Bearbeitungs- / Wartezeiten kein neuer Kundenaufwurf, denn in aller Regel trifft das Ende der Sachbearbeitung mit der Rückkehr der Kundin / des Kunden vom Bezahlvorgang zusammen. Die erhöhten Fallzahlen und die damit verbundene erforderliche Stellenmehrung / Schaffung von mehr Sachbearbeitungsstellen in den Bürgerbüros (siehe auch oben) führen in der Folge zu vermehrten Stauwirkungen bei der Bezahlung an den Kassen und damit rückwirkend zu Wartezeiten in der Sachbearbeitung. Somit sind Effizienzverluste dort die Folge.

Um diese Effekte, die sich in der Zukunft noch verstärken werden, zu vermeiden und im Sinne der Kundenfreundlichkeit (die Kundinnen und Kunden können die Dienststellen jeweils nach dem Zahlvorgang verlassen und müssen nicht mehr zur Sachbearbeitung zurückkehren) sollen zunächst vier Kassenautomaten in den am stärksten frequentierten Bereichen (zwei im Haupthaus Ruppertstraße, jeweils einer in den Außenstellen Pasing und Orleansplatz) bereitgestellt werden, welche den Bezahlvorgang ans Einwohnermeldeprogramm OK.EWO zurückmelden und damit die beschriebene Vorgehensweise ermöglichen.

Kassenautomaten in den weiteren Bürgerbüro-Außenstellen (derzeit Leonrodstraße, Riesenfeldstraße und Forstenrieder Allee) sollen eventuell in Abhängigkeit von einem neuen Standortkonzept für die Bürgerbüros, das dem Stadtrat im Herbst 2017 vorgelegt werden soll, sowie einer anschließenden Beobachtung des Besucherandrangs im Kassenbereich beschafft werden.

Der Einsatz von Kassenautomaten ist zusätzlich zu den vorhandenen Geldeinhebestellen geplant, so dass auch weiterhin sichergestellt werden kann, dass auch dort Zahlvorgänge erledigt werden können. Zudem kann dann die nötige kassentechnische Abwicklung durch die Kassenkräfte vor Ort erfolgen und können damit auch Synergieeffekte genutzt werden.

Andere Zahlungsmethoden, wie etwa die Bezahlung mittels EC-Karten-Terminal direkt bei der Sachbearbeiterin / beim Sachbearbeiter, wurden nach intensiver Prüfung verworfen. Damit kann z.B. die gesetzlich vorgeschriebene Trennung von Anordnung und Vollzug (Vier-Augen-Prinzip) sowie weitere Vorschriften der KommHV-Doppik derzeit nicht sichergestellt werden. Mit der Thematik war neben den betroffenen städtischen Dienststellen auch der Bay. Kommunale Prüfungsverband befasst.

Das Kreisverwaltungsreferat favorisiert daher das beschriebene, stufenweise Vorgehen, um vor den geschilderten Rahmenbedingungen eine flexible Beschaffung der Kassenautomaten mit Anbindung an die Fachanwendung durchführen zu können.

2.2. Selbstbedienungsterminals zur Beantragung von Pass- und Personalausweisdokumenten

Mit modernen Selbstbedienungsterminals können biometrische Fotos und Fingerabdrücke für Pass- und Personalausweisdokumente von den Bürgerinnen und Bürgern selbst erfasst und die Daten an die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter

des Bürgerbüros zur Weiterverarbeitung übermittelt werden. Damit können die Bürgerinnen und Bürger ihre Fingerabdrücke und ihr Passfoto bereits vor der Sachbearbeitung (Reduzierung der Bedienzeit um die Scanvorgänge) erfassen und müssen keine eigenen Fotos mitbringen. Dies erspart Sachbearbeitungszeit, verkürzt die Wartezeit der Kundin / des Kunden und erspart diesen vorab Foto zu machen.

2.3. Bürgerterminals zur Selbstbedienung bei einfachen Meldevorgängen

Die Kundinnen und Kunden sollen im Bürgerbüro die Möglichkeit erhalten, an den Bürgerterminals einfache Meldevorgänge ohne Wartezeit im Publikumsverkehr selbständig zu tätigen sowie weitere Online-Angebote der Stadtverwaltung zu nutzen. Die notwendige Authentifizierung erfolgt – soweit für den jeweiligen Online-Dienst nötig – durch ein eingebautes Lesegerät mittels neuem Personalausweis bzw. elektronischem Aufenthaltstitel. Damit muss die Kundin / der Kunde nicht mehr bei der Sachbearbeiterin / beim Sachbearbeiter vorsprechen, was sowohl Sachbearbeitungszeit einspart als auch die Wartezeit der Kundin / des Kunden verkürzt.

2.4. Digitalisierung Altdaten Meldewesen

Die Bearbeitung der Anfragen nach alten Meldedaten erfolgt im Sachgebiet 212 des Bürgerbüros.

Diese alten Meldedaten befinden sich derzeit teilweise noch verfilmt auf Microfiches.

Beim Lesen dieser Microfiches wird eine völlig veraltete Technik (Microfich-Lesegeräte) verwendet. Sobald diese Lesegeräte einen Defekt aufweisen, können sie nur noch eingeschränkt, sehr aufwändig und kostenintensiv repariert werden. Um die Daten auch in Zukunft noch verwenden zu können ist eine Digitalisierung der Microfiches dringend erforderlich. Die digitalisierten Daten werden der Sachbearbeitung – unter Sicherstellung der benötigten Zugriffsrechte – in einem geschützten Bereich des Netzes zur Verfügung gestellt. Der direkte Zugriff auf diese Daten erspart Sachbearbeitungszeit.

2.5. Digitale Bereitstellung alter Passdaten für alle Bereiche des Bürgerbüros

Seit Einführung von OK.EWO werden die Passanträge digital im EWO-Verfahren vorgehalten. Alle Passanträge, die vor Einführung OK.EWO gestellt wurden, sind digital auf CD vorhanden.

Diese alten Passanträge werden zur Beweissicherung, zur Identifizierung von Personen und zum Lichtbildvergleich z.B. bei Straftaten und Verkehrsverstößen benötigt.

Derzeit werden die alten Passanträge an einer zentralen Stelle im Bürgerbüro („Lichtbildstelle“) bereit gehalten.

Die Zugriffe aus den Sachgebieten erfolgen in aller Regel dann, wenn ein Lichtbildvergleich erforderlich wird. Die Zugriffe von den Außenstellen erfolgen über einen Telefonanruf bei der „Lichtbildstelle“. Dort werden die auf den CD's bereitgehaltenen Daten dann mittels Stand-Alone-PC ermittelt. Die Sachgebiete im KVR holen sich die Auskunft selbst ein.

In Zukunft sollen die Daten für alle Bürgerbüro-Sachbearbeiterinnen und -Sachbearbeiter in einem geschützten Bereich im Netz – unter Sicherstellung der

erforderlichen Zugriffsberechtigungen - zur Verfügung stehen, so dass vom jeweiligen Bürgerbüro-Arbeitsplatz darauf zugegriffen werden kann. Dadurch ergibt sich für die Kundinnen / Kunden eine Verringerung der Wartezeit und die Sachbearbeitungszeit verkürzt sich.

3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag

Der Stadtrat hat den folgenden Optimierungsmaßnahmen bereits zugestimmt:

- **Kassenautomaten im Bürgerbüro:**
Es werden zwei Kassenautomaten im Bürgerbüro des KVR-Stammhauses sowie je ein Kassenautomat in den Bürgerbüro-Außenstellen Pasing und Orleansplatz aufgestellt. Kassenautomaten in den weiteren Bürgerbüro-Außenstellen sollen eventuell in Abhängigkeit von einem neuen Standortkonzept sowie einer anschließenden Beobachtung des Besucherandrangs im Kassenbereich beschafft werden.
Die Kassenautomaten werden mittels Vergabe durch den zentralen IT-Dienstleister beschafft. Ein Vergabeslot wird für 2018 beantragt.

Die Anbindung an das Fachverfahren erfolgt, um sicherstellen zu können, dass die Kundinnen und Kunden den Vorgang bezahlt haben und entsprechende Daten im EWO- und Kassensystem bereitstellen zu können.
Die Einweisung der Kassensachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter in die Bedienung (Kontrolle, Befüllung und Geldentnahme, Abrechnung, Verhalten bei Störungen etc.) erfolgt durch die Herstellerfirma.
- **Selbstbedienungsterminals zur Beantragung von Pass- und Personalausweisdokumenten:**
Es werden zehn Selbstbedienungsterminals mittels Vergabe beschafft. Ein Vergabeslot wird für 2018 beantragt.
Die Einweisung von Multiplikatoren erfolgt durch die Herstellerfirma.
- **Bürgerterminals zur Selbstbedienung bei einfachen Meldevorgängen:**
Im Bürgerbüro im KVR-Stammhaus sowie in den fünf Bürgerbüro-Außenstellen werden zehn Bürgerterminals installiert, die durch das eGovernment Projekt der LHM aus dem bestehenden Rahmenvertrags abgerufen werden.
Schulungsmaßnahmen sind hier nicht vorgesehen, da Bürgerterminals bereits im KVR im Einsatz sind.
- **Digitalisierung Altdaten Meldewesen:**
Die digitalisierten Altdaten werden den bearbeitenden Sachbearbeiterinnen / Sachbearbeitern – mit Sicherstellung der erforderlichen Zugriffsrechte - im Netz zur Verfügung gestellt. Die Microfich-Lesegeräte werden somit nicht mehr benötigt und müssen bei Defekten auch nicht mehr kostenintensiv repariert werden. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter werden in die Nutzung der digitalisierten Datensätze entsprechend eingewiesen.
- **Digitale Bereitstellung alter Passdaten für alle Bereiche des Bürgerbüros:**
Alte Passdaten werden zukünftig für alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter an den jeweiligen Arbeitsplätzen zur Verfügung gestellt. Dadurch müssen die Bürgerbüro-Sachbearbeiterinnen und -Sachbearbeiter nicht mehr bei der zentralen „Lichtbildstelle“ anfragen.
Die Bereitstellung erfolgt im Netz in einem geschützten Bereich mit Sicherstellung der erforderlichen Zugriffsberechtigungen. Die

Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter werden in die Nutzung der digitalisierten Datensätze entsprechend eingewiesen.

Zur Finanzierung der oben genannten Themen beantragt das Projekt EWOM5.0 für die Phase II die erforderlichen Finanzmittel.

3.1. Lösungsalternativen

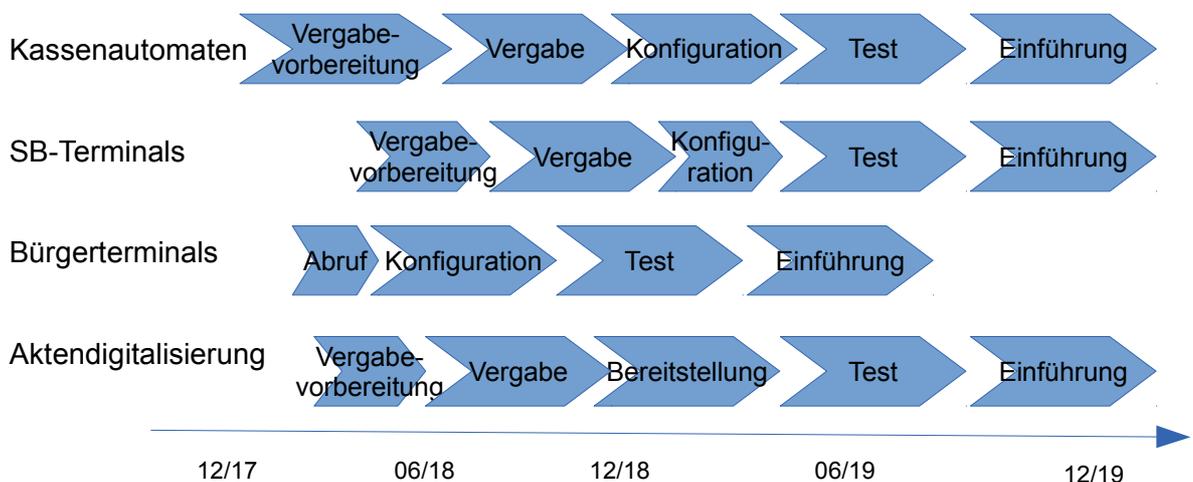
- A) Der Stadtrat genehmigt die Finanzierung der vorgenannten Optimierungsmaßnahmen für das Bürgerbüro gemäß Genehmigungsbeschluss Nr. 14-20 / V 06223.
- B) Der Stadtrat lehnt die Finanzierung der vorgenannten Optimierungsmaßnahmen für das Bürgerbüro ab.

3.2. Entscheidungsvorschlag

A) Der Stadtrat genehmigt die Finanzierung der vorgenannten Optimierungsmaßnahmen für das Bürgerbüro gemäß Genehmigungsbeschluss Nr. 14-20 / V 06223.

3.3. Zeitplanung

Die Phase II des Projekts soll bis Ende 2019 – vorbehaltlich der Zuteilung der benötigten Vergabeslots im Jahr 2018 - umgesetzt werden.



3.4. Personal

Es wird kein zusätzliches Personal benötigt.

3.5. Vollkosten (IT-Sicht)

Die Aussage zur Finanzierung im Zusammenhang mit den weiteren Kosten stehen in engem Sachzusammenhang mit IT-Vergaben. Gemäß § 46 Abs. 2 Nr. 3 GeschO sind diese Aussagen Teil der nichtöffentlichen Beschlussvorlage.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (WiBe) enthält die monetären Betrachtungen und Bewertungen des Vorhabens und ist dem nichtöffentlichen Teil als Anlage 1 beigefügt.

Hier werden die Kosten für Entwicklung und Betrieb und qualitative Bewertungen zu Dringlichkeitskriterien, qualitativ-strategische Kriterien und externe Effekte benannt und weiter erläutert.

3.6. Nutzen (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befris- tet	Kapitel
Einsparungen				
Vermeidung von zusätzlich nöti- gen Kassenkräften	207.679 € ab 2023			
Vermeidung von Umbaukosten für zusätzlich benötigte Kassen		200.000 € in 2022		

Darüber hinaus wird durch verringerte Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger ein volkswirtschaftlicher Nutzen von 328.838 € jährlich ab 2020 erreicht, der über die Laufzeit akkumuliert einen Nutzen von 2.830.702 €. Zur Erläuterung des Nutzens siehe Kapitel „Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit“.

4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

Angesichts der besonderen Bedeutung des EWO-Systems für die städtische IT wurde für diese Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wie im Stadtratsbeschluss „EWOM5.0: Betrieb eines IT-Service für das Einwohnermeldewesen über das Jahr 2014 hinaus“(Sitzungsvorlagen Nr. 08-14/V 10667) ein Zeitraum von zehn Jahren gewählt.

Die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung und die Kostenkalkulation liegen bei.

4.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Diese sind im nicht-öffentlichen Teil des Beschlusses dargestellt.

4.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Um die im Kapitel „Analyse des Ist-Zustands“ geschilderten Effekte zu vermeiden und auch künftig für einen möglichst reibungslosen Prozessablauf sorgen zu können, sollen Kassenautomaten bereitgestellt werden. Andernfalls müssten zusätzliche Planstellen für Zahlstellenverwaltungen geschaffen werden wie eine Kapazitätsberechnung gezeigt hat.

Die weiteren Steigerungen der Vorsprachezahlen würden gestaffelt nach Jahren folgende Stellenzuschaltungen für Zahlstellenverwaltungen erforderlich machen:

2018:	1,15 VZÄ
2020:	2,3 VZÄ
2023:	4,21 VZÄ
2025:	5,61 VZÄ
2027:	7,13 VZÄ.

Mit der Einführung von Kassenautomaten in dem genannten Umfang können somit Personalkosten vermieden werden. Die Einwertung der Kassenkräfte erfolgt grds. in E6. Nach dem jetzt geltenden Jahresmittelbetrag von 49.330 € / a ergeben sich als durchschnittlicher Mittelwert ab 2023 Einsparungen von 207.679 € / a. Tarifsteigerungen wären noch zu berücksichtigen.

Des weiteren würden bis 2022 vier neue Kassen benötigt, die erfahrungsgemäß Kosten für Kasseneinrichtungen und den Umbau nach den kassenrechtlichen Vorschriften in Höhe von bis 200.000 € entstehen lassen würden, wenn nicht die vier Kassenautomaten beschafft würden.

Darüber hinaus entsteht großer Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger durch verringerte Wartezeiten. Dieser Nutzen kann in einer volkswirtschaftlichen Sichtweise monetarisiert werden. Siehe dazu „4.3.2.1 Monetäre Wirtschaftlichkeit“.

4.3. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

4.3.1. Ergebnisse Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgt mit dem WiBe Tool.

Kapitalwert:	-1.607.071 €
Kapitalwert haushaltswirksam	-2.225.967 €
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	618.896 €

Dringlichkeitskriterien	20
Qualitativ-Strategische Kriterien	50
Externe Effekte	64

Gesamtscore	4,41
-------------	------

Muss-Kriterium erfüllt: ja nein

Die Maßnahmen wurden bereits im Stadtratsantrag „Mitarbeiterorientierung und Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen in parteiverkehrintensiven Bereichen des Kreisverwaltungsreferats“ – (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06223, KVA vom 14.06.2016) durch den Stadtrat beschlossen.

4.3.2. Erläuterung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

4.3.2.1. Monetäre Wirtschaftlichkeit

Die Maßnahmen führen – wie unter 3. Soll-Zustand ausgeführt – zu gesteigerter Bürgerfreundlichkeit durch verringerte Wartezeiten und sind damit ein maßgeblicher Beitrag zu dem Ziel, die Wartezeit auf 30 min. zu reduzieren. Dieser Nutzen kann

entsprechend einer volkswirtschaftlichen Sichtweise monetarisiert werden. Es ergibt sich eine jährliche volkswirtschaftliche Einsparsumme von 328.838 € durch die Reduktionen der Wartezeiten wie folgt:

- Nutzen der Kassenautomaten

Die Einführung von Kassenautomaten führt zu einer durchschnittlichen Verringerung der Wartezeit bei den Kassen in Höhe von fünf Minuten.

Bei einer geschätzten Nutzungsquote der Kassenautomaten von nur 25% ergibt sich bei 448.931 Zahlungsvorgängen in 2016 bereits eine Wartezeitreduktion von ca. 9.400 h. Setzt man die eingesparte Zeit bei Bürgerinnen und Bürgern mit 25 € / h an, ergibt sich ein volkswirtschaftlicher Nutzen von 235.000 € / Jahr.

Bei einem voraussichtlichen Wachstum der Fallzahlen von 4% ergeben sich in 2027 691.109 Zahlungsvorgänge. In die Zukunft wird sich damit auch der volkswirtschaftliche Nutzen erhöhen.

- Selbstbedienungsterminals

Die Einführung von Selbstbedienungsterminals führt zu einer durchschnittlichen Verringerung der Bearbeitungszeit bei Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern wie bei Bürgerinnen und Bürgern in Höhe von 2 Minuten pro Pass- / PA-Beantragung. Im Durchschnitt der Jahre 2010 bis 2015 wurden 231.000 Pässe und Ausweise ausgefertigt.

Bei einer geschätzten Nutzungsquote der Selbstbedienungsterminals von nur 7,5% ergibt sich bei 231.000 Pass- / PA-Beantragungen in 2016 bereits eine Wartezeitreduktion von 577,5 Stunden. Setzt man die eingesparte Zeit bei Bürgerinnen und Bürgern mit 25 € / h an, ergibt sich ein volkswirtschaftlicher Nutzen von 14.438 €/Jahr.

Bei einem voraussichtlichen Wachstum der Fallzahlen von 4% ergeben sich in 2027 341.936 Pass- / PA-Beantragungen. In die Zukunft wird sich damit auch der volkswirtschaftliche Nutzen deutlich erhöhen.

- Bürgerterminals

Die Einführung von Bürgerterminals erlaubt Bürgerinnen und Bürgern EWO-Online Dienste ganz ohne Wartezeiten selbstständig auszuführen; Zielwert der Wartezeit sind 30 min.

Bei einer geschätzten Nutzungsquote der Bürgerterminals von nur 1% (!) ergibt sich bei 561.869 persönlichen Vorsprachen in Meldeangelegenheiten in 2016 bereits eine Wartezeitreduktion von 2.809 Stunden. Setzt man die eingesparte Zeit bei Bürgerinnen und Bürgern mit 25 € / h an, ergibt sich ein volkswirtschaftlicher Nutzen von 70.234 € / Jahr.

Bei einem voraussichtlichen Wachstum der Fallzahlen von 4% ergeben sich in 2027 831.703 persönliche Vorsprachen in Meldeangelegenheiten. In die Zukunft wird sich damit auch der volkswirtschaftliche Nutzen deutlich erhöhen.

Angesichts der Initiative der Bundesregierung zur Vorschrift der Freischaltung des elektronischen Identitätsnachweises (eID) im Personalausweis ist auch die Voraussetzung für eine mögliche weit höhere Nutzungsquote gegeben.

- Digitale Bereitstellung alter Passdaten für alle Bereiche des Bürgerbüros

Durch die zukünftige Bereitstellung alter Passdaten für alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter an den jeweiligen Arbeitsplätzen ergibt sich eine Verringerung der Zugriffszeit auf diese Daten gegenüber der jetzigen Nachfrage bei der zentralen „Lichtbildstelle“ im Sachgebiet 211. Als Schätzwert können ca. 5 Minuten pro Zugriff bei durchschnittlich 22 Zugriffen / Tag aus dem Publikumsverkehr angenommen werden.

Entsprechend kürzer müssen Bürgerinnen und Bürgern warten. Pro Jahr ergibt sich damit eine Wartezeitreduktion von 367 Stunden. Setzt man die eingesparte Zeit bei Bürgerinnen und Bürgern mit 25 € / h an, ergibt sich ein volkswirtschaftlicher Nutzen von 9.167 € / Jahr.

4.3.2.2. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit

Der sehr hohe nicht-monetäre Nutzen zeigt sich in der mit 55 Punkten sehr hohen Bewertung der qualitativ-strategische Kriterien und mit 64 Punkten bei den externen Kriterien. In beiden Kategorien liegt der Wert über 50 Punkten, womit das Muss-Kriterium doppelt erfüllt wird.

Zentral ist hier die Reduktion der Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger, die damit einhergehende Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter und die daraus folgende Verbesserung des Arbeitsklimas in den Bürgerbüros zu nennen.

Die komplette digitale Aktenführung, die Kassenautomaten und die Selbstbedienungsterminals tragen auch massiv zu einem modernen Erscheinungsbild der Verwaltung bei Bürgerinnen und Bürgern bei.

4.3.3. Weitergehende Wirtschaftlichkeit gemäß RWR

Nicht zutreffend.

4.4. Finanzierung

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

5. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Im Rahmen des ITK-Vorhabens ist die Konformität zur Designvorgabe IT-Sicherheit sichergestellt. Der IT-Sicherheitsbeauftragte ist im Projekt eingebunden.

Im Rahmen des ITK-Vorhabens ist die Konformität zur Designvorgabe Datenschutz sichergestellt. Der behördliche Datenschutzbeauftragte bzw. der örtliche Datenschutzbeauftragte wird im Rahmen der datenschutzrechtlichen Freigaben unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften eingebunden werden.

6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Dieser Beschluss ist nach den Vorgaben in Umsetzung des Programms MIT-Konkret erstellt. Leitlinie ist dabei das Prozessmodell „IT-Service 2.1“. Die Abstimmung mit it@M, entsprechend dem Prozessmodell „IT-Service“ und dem Zusammenspiel zwischen Facharchitekt und IT-Architekt, erfolgt ständig.

Der Gesamtpersonalrat wird entsprechend eingebunden.

Zustimmung it@M liegt vor : ja nein

7. Sozialverträglichkeit

Der Referatspersonalrat ist in die bisherige Projektarbeit eingebunden.

Zustimmung GPR liegt vor : ja nein

8. IT-Kommission

Behandlung in der IT-Kommission am: 29.09.2017

Empfehlung der IT-Lösung durch die IT-Kommission: ja nein

Ergänzungen und Hinweise aus der IT-Kommission:

9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Die Sitzungsvorlage wurde mit der Stadtkämmerei abgestimmt. Sie ist darüber hinaus in die Realisierung des Vorhabens als Stakeholder eingebunden. Die Anmerkungen seitens der Stadtkämmerei sowie die Stellungnahme des KVR sind der nicht-öffentlichen Beschlussvorlage zu entnehmen.

Die Sitzungsvorlage wurde mit [it@M](#) abgestimmt. it@M ist als Projektbeteiligter in das Vorhaben eingebunden. Die Anmerkungen seitens [it@M](#) sowie die Stellungnahme des KVR sind der nicht-öffentlichen Beschlussvorlage zu entnehmen.

Dem Kommunalreferat wurde die Sitzungsvorlage zur Kenntnisnahme übersandt.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Der Korreferent des Kreisverwaltungsreferats, Herr Stadtrat Kuffer, und der zuständige Verwaltungsbeirat der Hauptabteilung II, Herr Stadtrat Schall, haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Der Stadtrat genehmigt die Finanzierung der vorgenannten Optimierungsmaßnahmen für das Bürgerbüro gemäß Genehmigungsbeschluss Nr. 14-20 / V 06223.
3. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates im November 2017 endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober/Bürgermeister/-in

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über das Direktorium - D-II-V/SP
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
an die Stadtkämmerei
zur Kenntnisnahme.

V. Wv. - Kreisverwaltungsreferat - GL/24

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das Kreisverwaltungsreferat HA II/2
3. An das Kreisverwaltungsreferat GL/21
4. An ITM-GBZ Beschlusswesen
jeweils mit der Bitte um Kenntnisnahme.
5. Mit dem Vorgang zurück zum Kreisverwaltungsreferat GL/31
zuz weiteren Verwendung

Am
Kreisverwaltungsreferat GL/24