

Telefon: 233 - 82300
Telefax: 233 - 989-82300

Direktorium
Hauptabteilung III
IT-Strategie und
IT-Steuerung/IT-Controlling
(STRAC)

E-Government und Open-Government - Stufe 3 - öffentlicher Teil

Antrag Nr. 14-20 / A 01630 von DIE GRÜNEN – rosa Liste „Die fetten Jahre sind vorbei IV - Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ vom 11.12.2015

Antrag Nr. 14-20 / A 02574 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 01: München wird E-Government-Hauptstadt“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02575 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 02: Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02576 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 03: Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02577 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 04: Barcamp zu E-Government in München organisieren“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02579 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 06: Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02580 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 07: Städte entwickeln Services gemeinsam“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02583 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 10: Von der intelligentesten Stadt Europas lernen“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02584 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 11: Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: *Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!*“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02585 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 12: Veranstaltungsanmeldung online“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02586 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 13: Open Data in München kostenfrei anbieten“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02587 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 14: Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen“ vom 25.10.2016

Antrag Nr. 14-20 / A 02717 der SPD-Fraktion „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ vom 08.12.2016

Antrag Nr. 08-14 / A 02314 von Herrn StR Dr. Georg Kronawitter „Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki“ vom 23.03.2011

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09361

7 Anlagen

Anlage 1	Stadtratsanträge
Anlage 2	Antwortschreiben des Kreisverwaltungsreferats
Anlage 3	Anschreiben an Santander
Anlage 4	Fragenkatalog Santander
Anlage 5	Antwortschreiben des Kommunalreferats
Anlage 6	Tabellarische Übersicht der Stellungnahmen
Anlage 7	Stellungnahmen im Wortlaut

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 11.10.2017 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	4
Zusammenfassung.....	4
1. Ist-Zustand und Analyse des Ist-Zustands.....	8
1.1. E- und Open-Government in der LHM – Was haben wir erreicht.....	8
1.1.1. Das eoGov-Projekt.....	8
1.1.2. Fachliche Querschnittsthemen.....	13
1.2. Rahmenbedingungen in der LHM.....	18
1.3. Erwartungshaltung der Stakeholder (Bürgerschaft, Politik, Verwaltung).....	21
1.4. Rechtliche Rahmenbedingungen (Textbeitrag Direktorium - Rechtsabteilung).....	25
1.4.1. Grundsätzliche Weichenstellungen für das E-Government bei der LHM.....	25
1.4.2. Schaffung der technischen Voraussetzungen für rechtssichere elektronische Verwaltungsleistungen.....	26
1.4.3. Förderung der behördlichen Zusammenarbeit im Bereich E-Government.....	28
1.4.4. Elektronischer Rechtsverkehr mit den Gerichten.....	29
1.4.5. Datenschutzrechtliche Vorgaben.....	29
1.5. Aktuelle Entwicklungen im E- und Open-Government.....	30
1.6. Prognose – Stadtentwicklung München.....	32
2. E- und Open-Government Hauptstadt München – Eine Strategie.....	34
2.1. Beschreibung der strategischen E-Government Ziele.....	34
2.1.1. Strategische E-Government Ziele – Nutzersicht.....	35
2.1.2. Strategische E-Government Ziele – Verwaltungssicht.....	36
2.2. Strategisches Zielbild für E-Government in der LHM – Das virtuelle Rathaus.....	37
2.2.1. Der Eingang – EIN Eingangstor.....	38
2.2.2. Der Servicebereich – Darstellung der kommunalen Leistungen.....	39
2.2.3. Das Back-Office – die Leistungserstellung.....	41
2.2.4. Die Datenbasis – das Fundament der Leistungen.....	42
2.3. Beschreibung der strategischen Open-Government Ziele.....	44
2.4. Strategisches Zielbild für Open-Government in der LHM.....	45
2.5. Auf dem Weg zur E- und Open-Government Hauptstadt – Strategische Maßnahmen	46
3. SOLL-Zustand.....	49
3.1. Ausarbeitung Gesamtstädtische eoGov-Strategie.....	49
3.2. Konkrete Maßnahmen.....	50
3.2.1. Handlungsfeld 1 – neue Dienste und Angebote / Umsetzungstöpfe.....	51
3.2.2. Handlungsfeld 2 – neue eoGov-Basiskomponenten.....	54

3.2.3. Handlungsfeld 3 – Erweiterung / Weiterentwicklung eoGov-Basiskomponenten	60
3.2.4. Handlungsfeld 4 – Stadtweite Verankerung	61
3.3. Fachliche Querschnittsthemen	69
3.3.1. ePayment Stufe 2 (Textbeitrag Stadtkämmerei)	69
3.4. Exkurs: Durchgängige Prozesse und elektronische Aktenführung, Dokumentenmanagement	72
3.5. Organisation	73
3.6. Risiken und kritische Erfolgsfaktoren	73
4. Stadtratsanträge	76
4.1. Stadtratsantrag „Die fetten Jahre sind vorbei IV – Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ (Nr. 14-20/ 01630) → CM	77
4.2. Stadtratsantrag „München wird E-Government-Hauptstadt“ (Nr. 14-20/A02574)	81
4.3. Stadtratsantrag „Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen“ (Nr. 14-20/A02575)	84
4.4. Stadtratsantrag „Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben“ (Nr. 14-20/A02576)	88
4.5. Stadtratsantrag „Barcamp zu E-Government in München organisieren“ (Nr. 14-20/A02577)	90
4.6. Stadtratsantrag „Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses“ (Nr. 14-20/A02579)	92
4.7. Stadtratsantrag „Städte entwickeln Services gemeinsam“ (Nr. 14-20/A02580)	93
4.8. Stadtratsantrag „Von der intelligentesten Stadt Europas lernen“ (Nr. 14-20/A02583)	95
4.9. Stadtratsantrag „Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!“ (Nr. 14-20/A02584)	97
4.10. Stadtratsantrag „Veranstaltungsanmeldung online“ (Nr. 14-20/A02585)	98
4.11. Stadtratsantrag „Open Data in München kostenfrei anbieten“ (Nr. 14-20/A02586)	99
4.12. Stadtratsantrag „Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen“ (Nr. 14-20/A02587)	102
4.13. Stadtratsantrag „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ (Nr. 14-20/A02717)	108
4.14. Stadtratsantrag „Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki“ (Nr. 08-14/A02314)	112
5. Entscheidungsvorschlag	114
5.1. Entscheidungsvorschlag	114
5.2. Zeitplanung	114
5.3. Personal	116
5.3.1. Ressourcenbedarf eoGov Projekt	116
5.3.2. Ressourcenbedarf andere Referate	124
5.4. Vollkosten (IT-Sicht)	132
5.5. Nutzen (IT-Sicht)	136
6. Darstellung der Kosten und der Finanzierung	139
6.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit	139
6.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit	141
6.3. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit	141
6.4. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der Investitionstätigkeit	141
6.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit	141
6.6. Finanzierung	141
7. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit	142
8. IT-Strategiekonformität und Beteiligung	142
9. Sozialverträglichkeit	143
10. IT-Kommission	143
11. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate	143

II. Antrag des Referenten.....	144
III. Beschluss.....	150

I. Vortrag des Referenten

Die vorliegende öffentliche Beschlussvorlage hat das Ziel, den Stadtrat über das geplante Vorgehen im Rahmen der Themen E- und Open-Government zu informieren und Maßnahmen für die weitere Arbeit im E- und Open-Government für 2018, 2019 und 2020 festzulegen.

Hinweis:

In der öffentlichen Beschlussvorlage sind die Kosten im Zusammenhang mit Personal in Kapitel 5.3 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 (SV Nr. 14-20 / V 09360).

Zusammenfassung

Digitale Transformation ist derzeit in aller Munde.

Das Internet ist im Geschäftsleben und im Alltag der Menschen angekommen.

Daraus resultiert die Erwartung an die Verwaltung, ebenfalls ein umfangreiches Angebot elektronischer, mobiler und medienbruchfreier Verwaltungsdienste zur Verfügung zu stellen. Diese Forderungen der Bürgerschaft und Wirtschaft sowie die Notwendigkeit der umfassenden Digitalisierung, um die Effizienz im Verwaltungshandeln zu steigern, ist allgegenwärtig.

Auch die Entwicklung der Einwohnerzahlen, das resultierende steigende Arbeitsvolumen in der Verwaltung und die Erfolge der Privatwirtschaft beim effizienten Einsatz des Internets schaffen Handlungsbedarf.

Parallel dazu hat der Gesetzgeber auf Bundes- und auf Landesebene in den letzten Jahren die gesetzlichen Grundlage (insb. durch das „Gesetz über die elektronische Verwaltung in Bayern (Bayerisches E-Government-Gesetz – BayEGovG)¹) für die „digitale Verwaltung“ geschaffen und den Auftrag zur umfassenden Weiterentwicklung und Verankerung von E-Government klar formuliert und entsprechende Maßnahmen gefordert.

An diesem Punkt gilt es nun für die LHM eine Richtungsentscheidung zu treffen:

- Betreibt die LHM E- und Open-Government operativ, also beschränkt sie sich darauf, Basisaufgaben zu erfüllen und ein Mindestmaß an Diensten und Komponenten zur Verfügung zu stellen

oder

¹ Im Folgenden: BayEGovG

- verfolgt die LHM im E- und Open-Government einen strategischen Ansatz mit der Vision, dass München eine Vorreiterrolle im E- und Open-Government übernimmt, die dem Anspruch der größten Kommune Deutschlands angemessen ist.

Mit der vorliegenden Beschlussvorlage „E- und Open-Government – Stufe 3“ hat sich das eoGov-Team entschieden, den zweiten Weg einzuschlagen, und legt ein Maßnahmenpaket zur Weiterentwicklung des Themenkomplexes E- und Open-Government in der LHM vor.

2013 wurde in der LHM mit der Stufe 1 des eoGov-Projekts der Grundstein für die Bereitstellung digitaler Dienste und zentraler Plattformen gelegt.

Für eine effiziente Verwaltung reicht es jedoch nicht, einfache Online-Formulare bereitzustellen. Vollständige medienbruchfreie E-Transaktionen, digital vom Nutzer gestartet (Antrag) und digital beim Nutzer endend (Bescheid), sind eine wesentliche Forderung im BayEGovG und Kern der Erwartungshaltung aller Nutzergruppen. Dies erfordert die Weiterentwicklung und den Ausbau der in den letzten Jahren geschaffenen Infrastruktur der eoGov-Basiskomponenten.

E- und Open-Government ist in der LHM in einigen Fachbereichen aber noch nicht flächendeckend angekommen.

Um der geplanten Vorreiterrolle im E- und Open-Government gerecht zu werden, reichen einzelne konkrete Schritte nicht aus. Es bedarf einer gesamtstädtischen strategischen Ausrichtung im E- und Open-Government. Diese Ausrichtung erfordert eine gemeinsame, übergreifende Vision zur Entwicklung, Präsentation und (Online-)Bereitstellung von Verwaltungsleistungen, welche im Kapitel 2 dargestellt wird.

Eine wichtige Voraussetzung für die Weiterentwicklung von E- und Open-Government bei der LHM ist das klare Bekenntnis zum Ausbau und zur Durchgängigkeit der Online-Dienste. Dringend erforderlich ist ein klares Mandat von der Stadtspitze als wichtiger Katalysator und treibendes Element in der Verwaltung, um München in die Champions League der Online-Kommunen zu bringen.

Neben E-Government wird **Open-Government** als Öffnung von Staat und Verwaltung gegenüber der Bevölkerung und der Wirtschaft als ein ebenso wichtiger Themenbereich der Verwaltungsmodernisierung im 21. Jahrhundert verstanden. Die geforderte Öffnung der Verwaltung zielt dabei insbesondere auf die Kernelemente Transparenz, Partizipation und Kooperation unter Einbeziehung der technischen Möglichkeiten des Internets.

Die offene Bereitstellung und Nutzung von Daten und Informationen ermöglicht es, Entscheidungen von Verwaltung und Regierungen besser nachvollziehbar zu machen. Mit neuen Beteiligungsverfahren und Plattformen öffnet sich Politik und Verwaltung für Ideen und Wissen von Bürgern, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Das gezielte Zusammenwirken von Staat und Gesellschaft erlaubt es, Verwaltungsaufgaben gemeinschaftlich unter Mitwirkung von Bürgerinnen und Bürgern zu erledigen.

Alle Angebote und Leistungen im E- und Open-Government der LHM gilt es, zielgruppengerecht zu allen Nutzergruppen – Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Partner der LHM – zu bringen. Dabei muss besonderes Augenmerk auf den Zugang zu und die Aufbereitung von Informationen gerichtet werden. Frei nach dem Motto „Tue Gutes und sprich darüber“ gilt es, den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zu stärken und bei jeder Gelegenheit für die Möglichkeiten der Online-Angebote zu werben – extern, intern und auf der Leitungsebene sowie in der Politik. Daneben spielt die starke und nachhal-

tige Verankerung der wichtigen Digitalisierungsthemen E-Government und Open-Government in der Verwaltung eine zentrale Rolle.

Die in dieser Beschlussvorlage dargestellten Maßnahmen und Aufgaben stellen den erforderlichen Beitrag dar, um die LHM in den kommenden drei Jahren entscheidend weiterzuentwickeln.

Für das gesamte Vorhaben wird nach erster grober Schätzung mit Vollkosten für Systemerstellung und Betrieb bei einer angenommenen Laufzeit von 5 Jahren von 21.960.186 € gerechnet – davon zahlungswirksam: 21.261.309 €, davon nicht zahlungswirksam: 698.877 €.

Die zahlungswirksamen Vollkosten verteilen sich wie folgt:

- | | |
|--|--------------|
| • Referat für Informations- und Telekommunikationstechnik ² | 17.634.153 € |
| • Direktorium | 36.881 € |
| • Referat für Stadtplanung und Bauordnung | 903.489 € |
| • Stadtkämmerei | 2.686.786 € |

Für die Umsetzung des Projekts werden mit dieser öffentlichen Beschlussvorlage zahlungswirksame Mittel in Höhe von 9.439.604 €, mit der nichtöffentlichen Beschlussvorlage zahlungswirksame Mittel in Höhe von 11.821.706 € beantragt. Die Mittel in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage verteilen sich dabei auf unterschiedliche Positionen.

Das Projekt hat einen negativen Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der Dringlichkeits-/Qualitätskriterien sowie der externen Effekte wirtschaftlich.

Die für Durchführung des Vorhabens erforderlichen Stellen/Vollzeitäquivalente für das Referat für Informations- und Telekommunikationstechnik, das Referat für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN) und die Stadtkämmerei sind in Kapitel 5.3 Personal dargestellt.

Die sich aus diesem Beschluss ergebenden Personalkosten für diese Referate sind in Kapitel 5.4 Vollkosten (IT-Sicht) aufgeführt.

Das IT-Vorhaben „E-Government und Open-Government – Stufe 3“ wird im IT-Vorhabensplan unter der Nummer STRAC_ITV_0025 geführt.

Aufbau der Beschlussvorlage

Die vorliegende Beschlussvorlage erläutert im **Kapitel 1** die Situation des E- und Open-Government allgemein. Dabei werden die Ist-Situation des eoGov-Projekts, die Rahmenbedingungen in der LHM, die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Erwartungshaltung der verschiedenen Stakeholder dargestellt. Darüber hinaus zeigt das Kapitel aktuelle Entwicklungen im E- und Open-Government in Deutschland auf und wirft abschließend einen Blick auf die Stadtentwicklung Münchens. Am Ende jedes Unterkapitels wird der entsprechende Handlungsbedarf für die LHM abgeleitet.

Basierend auf der Ist-Situation und dem resultierenden Handlungsbedarf wird im **Kapitel 2** „E- und Open-Government Hauptstadt München – Eine Strategie“ dargestellt, wie die LHM zukünftig eine Vorreiterrolle in der digitalen Verwaltung übernehmen kann.

² Entspricht dem neuen IT-Referat

Hierzu werden konkrete Ziele, ein Zielbild und strategische Maßnahmen entworfen. Auch hier sind die zentralen Aussagen jeweils hervorgehoben.

In **Kapitel 3** werden die mit der vorliegenden Beschlussvorlage beantragten Maßnahmen des eoGov-Projekts Stufe 3 für den Umsetzungszeitraum 2018 bis 2020 vorgestellt:

Ausarbeitung einer gesamtstädtischen eoGov-Strategie (s. Kap. 3.1)

Eine gesamtstädtische Strategie zur Erreichung der Zielsetzung „E- und Open-Government Hauptstadt“ dient der Bündelung aller strategischen Maßnahmen an einer zentralen Stelle und beinhaltet die Erstellung der Strategie, die Planung abgeleiteter Maßnahmen und, wo bereits möglich, die Umsetzung der strategischen Maßnahmen.

Handlungsfeld 1 – neue Dienste und Angebote / Umsetzungstöpfe

Dieses Handlungsfeld umfasst den Ausbau der eoGov-Dienste und beinhaltet das Umsetzungsbudget für den Roll Out von eoGov-Basiskomponenten“, den Ausbau zukünftiger Bürgerdienste sowie die Umsetzung weiterer Online-Formulare (s. Kap. 3.2.1).

Handlungsfeld 2 – neue Basiskomponente

In eoGov Stufe 3 werden neue **eoGov-Basiskomponenten** – Anliegenmanagement, Ideenplattform, Beschwerdemanagement, Partizipationsplattform, Datenbereitstellungsplattform und Terminvereinbarung – angegangen bzw. bereitgestellt. Ebenso wird der Aufbau eines stadtweiten Online Formular Servers und die interne Nutzung von eoGov-Basiskomponenten geprüft (s. Kap. 3.2.2).

Handlungsfeld 3 – Erweiterung / Weiterentwicklung eoGov-Basiskomponenten

Durch die wachsende Anzahl an eoGov-Basiskomponenten stellt die Weiterentwicklung und die Durchführung eines Releasemanagements einen zentralen Baustein im Rahmen des weiteren eoGov-Projekts dar (s. Kap. 3.2.3).

Handlungsfeld 4 – Stadtweite Verankerung

Die weitere nachhaltige Verankerung von E- und Open-Government als fester Bestandteil des Handelns in der Verwaltung und der Politik sowie die stadtweite Koordination von eoGov-Aktivitäten ist Inhalt dieses Handlungsfelds. Dies beinhaltet auch die Öffentlichkeitsarbeit nach innen und nach außen (s. Kap. 3.2.4).

Auch **fachliche Querschnittsthemen** werden in dieser Stufe weitergeführt. Konkret handelt es sich um das wichtige Themenfeld „E-Payment“ mit der fachlichen Zuständigkeit in der Stadtkämmerei (s. Kap. 3.3).

Während in den ersten drei Kapiteln die langfristige strategische Zielsetzung und Ausrichtung des E- und Open-Governments sowie konkrete Maßnahmen für die kommenden drei Jahre dargestellt werden, befasst sich das **Kapitel 4** mit der Beantwortung der Stadtratsanträge, die dem eoGov-Team zugewiesen wurden und Anforderungen an E- und Open-Government stellen.

Daraus leitet sich in **Kapitel 5** der Entscheidungsvorschlag mit Zeitplanung und Ressourcenbedarf ab, sowie die Kostendarstellung und Finanzierung in **Kapitel 6**.

1. Ist-Zustand und Analyse des Ist-Zustands

1.1. E- und Open-Government in der LHM – Was haben wir erreicht

1.1.1. Das eoGov-Projekt

Bislang wurden dem Stadtrat durch das eoGov-Projekt drei Beschlussvorlagen zu diesen Themen zur Entscheidung vorgelegt und verabschiedet:

- April 2013: „E-Government-Strategie und -Roadmap d. Landeshauptstadt München - Stufe 1“ (SV-Nr.: 08-14 / V 11297)
Schwerpunkt: Erste Maßnahmen und Quick-Win-Lösungen
- November 2014: „E-Government und Open-Government - Stufe 2“ (SV-Nr.: 14-20 / V 01595)
Schwerpunkt: Weiterentwicklung des bestehenden Angebots
- Juli 2016: „E-Government und Open-Government - Stufe 2a (BayEGovG)“ (SV-Nr.: 14-20 / V 06082)
Schwerpunkt: Auswirkungen des BayEGovG

eoGov-Architektur

Seit dem Start des eoGov-Projekts im Jahre 2013 wurde bereits eine Vielzahl an eoGov-Lösungen für Bürgerinnen und Bürger geschaffen, die in der nachfolgenden Grafik dargestellt sind:



Abbildung 1: eoGov-Architektur der LHM (Ist-Zustand)

Von Beginn an wurde die eoGov-Architektur konsequent auf zwei Säulen ausgerichtet:

- eoGov-Basiskomponenten

- eoGov-Dienste

eoGov-Basiskomponenten stellen Infrastruktur-Lösungen dar, die das eoGov-Team bereitstellt und die von allen Referaten und Eigenbetrieben genutzt werden können. Zentrale Eigenschaft ist ihre Wiederverwendbarkeit in verschiedenen Einsatzgebieten. So kann beispielsweise die *Basiskomponente elektronisches Bezahlen (BeB)* in allen Referaten für die Durchführung von Online-Zahlungen genutzt werden. Auf der *Open-Data-Plattform* werden kostenfreie Datensätze veröffentlicht. Die *Kooperationsplattform* unterstützt die Zusammenarbeit zwischen Externen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LHM.³

Die eoGov-Basiskomponenten werden durch verschiedene Anbieter (z. B. Bürgerserviceportal der **Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern – AKDB**) zur Verfügung gestellt und nutzen unterschiedliche Technologien. Die eoGov-Basiskomponente *Sichere Kommunikation*, die die sichere Kommunikation über De-Mail ermöglicht und ein Werkzeug zur Prüfung von qualifiziert elektronisch signierten E-Mail-Anhängen, vervollständigen die Palette.

eoGov-Dienste – wie beispielsweise die Bestellung eines Ferien- oder Familienpasses oder die Beantragung eines Haltverbots – bieten Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen oder anderen Nutzern die Möglichkeit, digital Anträge bei der LHM zu stellen, Meldungen abzugeben oder kommunale Dienstleistungen zu nutzen. EoGov-Dienste werden über eoGov-Basiskomponenten online bereitgestellt oder nutzen diese.

Neben der Bereitstellung von eoGov-Diensten durch das eoGov-Team entwickeln auch Referate und Eigenbetriebe in eigener Verantwortung zunehmend eGov-Dienste. Eine aktuelle Aufstellung ergibt insgesamt ca. 180 Online-Dienste der LHM. Diese Zahl beinhaltet größtenteils online auszufüllende und/oder herunterzuladende Anträge aber auch komplett elektronisch abzuwickelnde Verwaltungsprozesse.

Beispielhaft für eoGov-Dienste, die durch ein Referat selbst entwickelt wurden, sind hier der *kita finder+*, *SOWON – Soziales Wohnen Online* oder auch die *Online Beantragung von Standesamtsurkunden* erwähnt.

Einige dieser Referatsangebote nutzen bereits die bestehenden eoGov-Basiskomponenten, wie z. B. die Münchner Stadtbibliothek, die durch die Nutzung der „Basiskomponente elektronisches Bezahlen“ ihren Kunden die Möglichkeit eröffnet hat, offene Bibliotheksgebühren online zu bezahlen sowie den Bibliotheksausweis online zu bestellen oder zu verlängern. Diese bequeme Art online zu bezahlen zeigt eine hohe Akzeptanz und erhält durchweg positives Feedback.

Um die Auffindbarkeit von entsprechenden eoGov-Diensten zu erleichtern, weist der Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder neuerdings eine graphische Kennzeichnung aus, für welche Dienste schon heute ein Online-Service und für welche ein Download-Formular verfügbar sind.

³ Eine Übersicht über alle eoGov-Basiskomponenten ist im Internet der LHM zu finden: <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Direktorium/IT-Beauftragte/Projekt-E--und-Open-Government/eoGov-Dienste-und-Basiskomponenten.html>

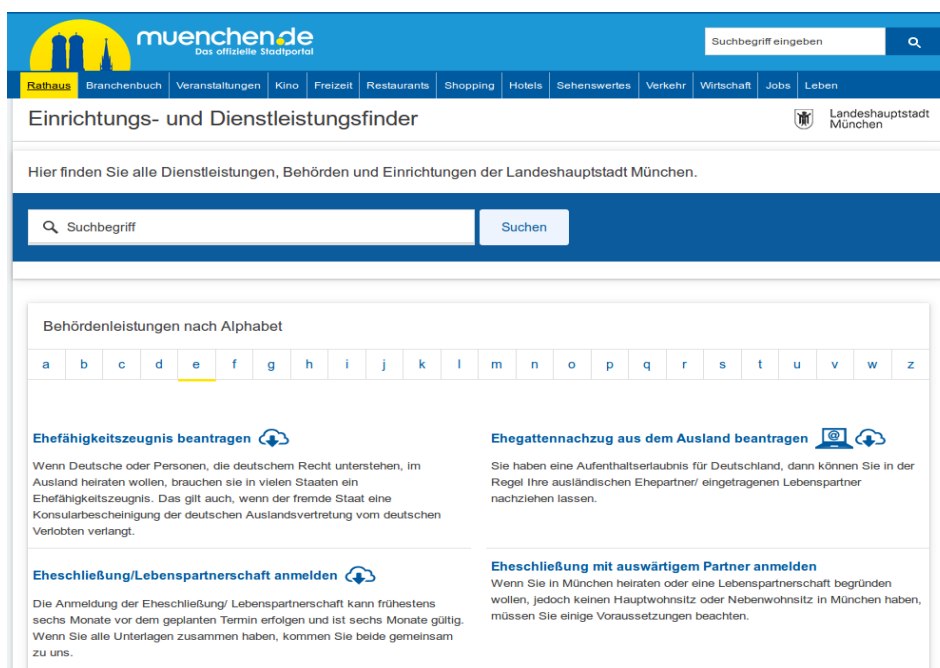


Abbildung 2: Suchfunktion des Einrichtungs- und Dienstleistungsfinders der LHM

Alle genannten eoGov-Lösungen sind in die IT-Landschaft der LHM eingebettet. Je nach Lösung kommuniziert diese mit dem jeweiligen Fachverfahren. Hierbei nutzen sowohl die Fachverfahren als auch die eoGov-Lösungen die unterschiedlichsten Daten, die je nach Referat/ Eigenbetrieb und Lösung aus unterschiedlichsten Datentöpfen (z. B. SAP-Daten, Daten aus OK.EWO oder Daten des Benutzerkontos der Bayern-ID) gespeist werden.

Gesammelte Erfahrungen

Im bisherigen Verlauf des eoGov-Projekts konnten umfangreiche Erfahrungen sowohl mit den bereitgestellten eoGov-Lösungen, als auch mit dem Prozess der Bereitstellung und dem Betrieb gesammelt werden. Diese Erfahrungen zeigen, dass viele der angebotenen eoGov-Dienste vom ersten Tag an sehr gut angenommen werden und die Nutzungszahlen stetig steigen, (siehe auch jährliche Berichterstattung des eoGov-Projekts⁴), einzelne eoGov-Lösungen jedoch weniger akzeptiert werden.

Was sind die Gründe für den Erfolg von Diensten?

Die **einfache Handhabbarkeit** sowie die **Verständlichkeit der Texte** einer Online-Lösung für die Nutzerin und den Nutzer sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Daneben ist vor allem der **erkennbare Nutzen einer Lösung für die Nutzerin und den Nutzer** entscheidend. So spart man sich z. B. den Gang zur nächsten Verkaufsstelle, wenn man den Ferienpass auch online von zu Hause bestellen kann – und dies auch noch zu jeder Zeit und nicht nur zur Öffnungszeiten der Verkaufsstelle.

Weitere zentrale Punkte sind die **Bekanntheit der Dienste** bei den entsprechenden Nutzergruppen, die Auffindbarkeit und der **einfache Zugang**. Sind die Dienste bekannt, schnell zu finden und leicht zugänglich, so werden diese auch gerne genutzt und die Zufriedenheit ist hoch. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit kommen somit eine hohe Bedeutung für die erfolgreiche Einführung von eoGov-Lösungen zu.

⁴ Siehe z. B. „E-Government, Open-Government: Sachstandsbericht 2016 sowie Beantwortung von Stadtratsanträgen“ (SV Nr. 14-20 / V 07808)

Für die Akzeptanz innerhalb der Verwaltung ist aber auch der **erkennbare Nutzen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** ausschlaggebend. Als Beispiel sei hier die Basiskomponente „Veranstaltungsplattform“ genannt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden erheblich entlastet, da sie zu Anmeldezeiten nicht mehr telefonisch „überrieselt“ werden, sondern die Anmeldung über das Internet kanalisiert wird. Sie können sich auf Sonderfälle konzentrieren oder sich in der gewonnenen Zeit anderen Aufgaben widmen.

Strategisches Umsetzungskonzept

Mit eoGov-Beschluss Stufe 2a wurde 2016 ein strategisches Umsetzungskonzept für den weiteren Ausbau des Angebots an eoGov-Diensten bei der LHM beauftragt. Treiber für das strategische Umsetzungskonzept ist das BayEGovG, das unter anderem fordert, dass Online-Verwaltungsverfahren als Regelfall angeboten werden. Mit der Erstellung eines stadtweiten „Fahrplans“ hinsichtlich der Umsetzung der gesetzlich geforderten Maßnahmen, kommt die Stadt in einem ersten Schritt ihrem gesetzlichen Auftrag nach.

Für das strategische Umsetzungskonzept wurden in Gesprächsterminen die Anforderungen und die zentralen Prozesse der Referate und Eigenbetriebe bezüglich E-Government erhoben und folgende grundlegende Erkenntnisse gesammelt:

Es zeigte sich bei allen Referaten und Eigenbetrieben großes Interesse am Themenkomplex E- und Open-Government, insbesondere auch an der **Nutzung der bestehenden eoGov-Basiskomponenten**. Darüber hinaus wurden Anpassung und Weiterentwicklung dieser Basiskomponenten gewünscht. Insbesondere der Ausbau sowie die Erleichterung einer sicheren Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürger und der Ausbau des ePayments sind hier hervorzuheben.

Zusätzlich wurden aber auch folgende neue **eoGov-Basiskomponenten** genannt:

- Datenaustausch mit externen Partnern (bereits geplante Umsetzung 2018)
- Schnelle und einfache Bereitstellung von Online-Formularen
- Terminvereinbarung in unterschiedlichen Ausprägungen
- Aufbau einer Bürgerbeteiligungsplattform

Bezüglich des Ausbaus des Angebots an **eoGov-Diensten** wurden von den Referaten und Eigenbetrieben rund 50 verschiedene Dienste und Verwaltungsverfahren benannt, bei denen die Online-Abwicklung derzeit denkbar ist. Dabei handelt es sich sowohl um einfache Online-Anzeigen als auch um komplexe Verfahren mit einer Anbindung an bzw. Einbindung in die Fachverfahren der LHM. Einige dieser Maßnahmen werden bereits in den Referaten und Eigenbetrieben selbst vorangetrieben. Neben der Unterstützung bei der Einführung konkreter Maßnahmen im Rahmen des eoGov-Projekts wird insbesondere die Unterstützung der referatsinternen Projekte durch passende eoGov-Basiskomponenten gewünscht.

Darüber hinaus wurden **übergreifende Themen** wie E-Akte, E-Archivierung sowie die Nutzung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) häufig angesprochen.

Allerdings wurde auch klar, dass E und Open-Government nicht die höchste Priorität genießt. Im Hinblick auf eine durchgängige medienbruchfreie Online-Abwicklung von Verwaltungsverfahren ist eine große Zurückhaltung vorhanden, da solche Änderungen häufig technische Anpassungen an den Fachverfahren bedürfen und erhebliche Ein-

schnitte in die organisatorischen Abläufe der jeweiligen Fachabteilung zur Folge haben können.

Für die Referate und Eigenbetriebe ist es außerdem wichtig, E-Government künftig nicht „nur“ den Bürgern verfügbar zu machen, sondern vor allem intern die elektronische Abwicklung zu verbessern, um die Verwaltung zu entlasten.

Im Rahmen des strategischen Umsetzungskonzepts wurde zusätzlich das **Angebot anderer Städte** hinsichtlich des Online-Angebots untersucht. Dazu wurden die Städte Nürnberg, Ingolstadt, Augsburg und Regensburg herangezogen, da es sich – neben München – um die größten Städte handelt, die dem BayEGovG unterliegen und ein erkennbares Angebot an Online-Diensten zur Verfügung stellen. Schließlich wurden mit Wien und Salzburg zwei österreichische Städte näher betrachtet, die über ein sehr umfangreiches Online-Angebot verfügen.

Wie sich im Zuge der Untersuchung herausstellte, ist ein direkter Vergleich der Online-Angebote aller Städte alleine auf Grund der großen Anzahl an kommunalen Diensten und Angeboten sehr schwierig durchzuführen. Hinzu kommt, dass nahezu jede Stadt vermeintlich „gleiche“ Dienste in unterschiedlichen Ausprägungen anbietet. Zudem ist bei den Angeboten der österreichischen Städte auf Grund der unterschiedlichen Gesetze eine Vergleichbarkeit nur mit Einschränkung gegeben.

Trotz dieser Herausforderungen kann **Nutzen aus dem Vergleich des Online-Angebots der Städte** gezogen werden. Die Zusammenstellung der Online-Dienste wurde nach den Lebenslagen, wie sie auch in der Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM im Februar 2016⁵ verwendet wurden (ca. 25 Lebenslagen wie Umzug, Geburt, Kfz), kategorisiert. Somit entstand eine Übersicht der Online-Dienste der Städte, auf deren Basis die Referate und Eigenbetriebe der LHM relativ schnell und ohne aufwändige Recherchearbeiten ermitteln können, welche Stadt welche Leistung in welcher Kategorie anbietet und sich dann mit der jeweiligen Kommune in Verbindung setzen. Betrachtet man das Gesamtangebot an über 180 Online-Leistungen, die die LHM heute bereits anbietet, so muss München den Vergleich mit anderen Städten und Kommunen nicht scheuen.

Mit dem bisherigen Vorgehen zum strategischen Umsetzungskonzept wurde der erste Schritt in die richtige Richtung getan. Einerseits wurden die Anforderungen der Referate und Eigenbetriebe eingeholt, die im Rahmen der eoGov-Maßnahmen (vgl. Kap. 3.2) Eingang in diesen Beschluss gefunden haben. Andererseits wurden die Referate und Eigenbetriebe für die Wichtigkeit und Relevanz des Themas sensibilisiert.

Als bisheriges Fazit ergibt sich dennoch eine erhebliche Diskrepanz zwischen den Anforderungen des BayEGovG und dem aktuellen Stand der Umsetzung innerhalb der LHM.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Einfache Handhabung aus Nutzersicht sicherstellen
- Erkennbaren Nutzen für Anwenderinnen und Anwender produzieren
- Große Verwaltungsverfahren und Massendienste online umsetzen
- Öffentlichkeitsarbeit stärken
- Direkten Support für Endnutzerinnen und Endnutzer bereitstellen

⁵ Details zur Bürgerumfrage siehe auch eoGov-Beschluss Stufe 2a (SV-Nr. 14-20 / V 06082)

- Schulungsangebot zum Themenkomplex E- und Open-Government verbessern
- eoGov-Basiskomponenten und -Dienste schneller bereitstellen
- Strategisches Umsetzungskonzept in eine gesamtstädtische eoGov-Strategie einbetten

1.1.2. Fachliche Querschnittsthemen

1.1.2.1. Sachstandbericht aus dem Projekt GeoPortal / Geodateninfrastruktur München (Textbeitrag Kommunalreferat)

Im Beschluss „*E-Government und Open-Government – Stufe 2*“ des Direktoriums vom 12.11.2014 wurde der GeodatenService München im Kommunalreferat beauftragt, ein Konzept zur Schaffung des GeoPortal München sowie zur Weiterentwicklung der Geodateninfrastruktur München zu erstellen. Dieses Konzept wurde dem Münchner Stadtrat am 19.10.2016 zur Beschlussfassung vorgelegt (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06903) und ohne Änderungen oder Ergänzungen beschlossen.

Zur Schaffung des GeoPortal München wurde am 01.01.2017 ein Projekt gestartet, welches in drei Ausbaustufen aufgeteilt ist:

- Die **erste Ausbaustufe** beschäftigt sich mit dem Aufbau eines Basisangebots, um städtische Geodaten in Form von Geodatendiensten für Dritte bereitzustellen. Damit wird der freie Zugang auf städtische Geodaten ermöglicht und die autarke (Geo-)Datenversorgung des Open-Data Portals der LHM sowie der Smart Data-Plattform im Rahmen des EU-Projekts „Smarter Together“ gewährleistet. Die Ausbaustufe 1 soll nach derzeitigem Planungsstand spätestens Ende Juni 2018 abgeschlossen sein.
- Die **zweite Ausbaustufe** umfasst ein erweitertes Angebot hinsichtlich zugriffsgeschützter Online-Angebote für städtische Geodaten. Damit können insbesondere auch die Belange der Branddirektion maßgeblich unterstützt werden. Die Ausbaustufe 2 soll nach derzeitigem Planungsstand zum Jahresende 2018 realisiert sein.
- Die **dritte Ausbaustufe** beinhaltet den Ausbau um kostenpflichtige Online-Angebote. Davon können nicht zuletzt die Stadtverwaltung und Architekturbüros bei der Prüfung von Grundstücken im Rahmen von Bauanträgen profitieren. Die Ausbaustufe 3 soll nach derzeitigem Planungsstand Ende 2019 fertiggestellt sein.

Auftraggeber des Projekts ist die Amtsleitung des GeodatenService München. Zudem werden die zentralen fachlichen Belange durch den GeodatenService München koordiniert. Die Leitung des Projekts liegt im dIKA des Kommunalreferats. Der städtische IT-Dienstleister it@M ist gemeinsam mit den Stadtwerken München (SWM) für die technische Realisierung sowie Koordinierung und den Betrieb der daraus folgenden IT-Lösung verantwortlich. Im Rahmen des Projekts ist STRAC bzw. das eoGov-Team intensiv eingebunden.

Überblick über die fachliche Zielsetzung

Mit der Einrichtung des GeoPortal München sowie der Weiterentwicklung der Geodateninfrastruktur München ist die übergeordnete Zielsetzung verbunden, dass für alle Belange der Münchner Stadtverwaltung eine aktuelle, einheitliche und gesamtstädtische Basis für städtische Geodaten im Internet zur Verfügung steht und ein standardisierter Zugriff hierauf gewährleistet ist.

Dabei handelt es sich insbesondere um folgende fachliche Ziele:

a) Schaffung einer zentralen Plattform:

- sowohl nach außen: GeoPortal München als externes „Schaufenster“ der Geodateninfrastruktur München
- als auch für innen: als zentrale Basiskomponente für Online-Angebote der Münchner Stadtverwaltung

b) Automatisierte Datenversorgung:

- Ablösung des Modells der „individuellen Datenversorgung“ pro Online-Angebot und somit Vermeidung redundanter Datenhaltungen
- Automatisierte Bereitstellung städtischer Geodaten für Online-Angebote des E- und Open-Governments, des München Portals sowie im Rahmen des EU-Projekts Smarter Together
- Automatisierte Aktualisierung der externen GDI-Datenbasis aus dem stadtinternen Geodatenpool bzw. mit referatsinternen Geodaten (Referatsfachdaten)
- Möglichkeit einer kürzer getakteten Datenversorgung (Referatsfachdaten) sowie Möglichkeit zur kurzfristigen Bereitstellung von Geodaten im Internet

c) Bereitstellung standardisierter Webdienste, gemäß der Spezifikationen der Organisationen OGC⁶ und ISO⁷.

d) Verfügbarkeit entsprechend dem München Portal

e) Schnellstmögliche Umsetzung der Anforderungen:

- Einhaltung der Zeitplanung
- Ablöse der derzeitigen Plattform München Maps inklusive Einsparung der hierfür anfallenden jährlichen Kosten bereits ab GoLive der ersten Ausbaustufe
- Nutzung der Webdienste und -anwendungen:
 - frei zugängliche Bereitstellung und Nutzung
 - geschützter Zugriff
 - kostenfreie wie -pflichtige Bereitstellung
- Schließung der Lücke und Deckung des Bedarfs der 2010 eingestellten CD-Lösung „GeolInfo“ durch kostenpflichtige Online-Angebote (GeodatenService München)
- Umfangreiche Funktionalität der browserbasierten Webanwendung, inklusive
 - Unterstützung mobiler Endgeräte

6 „Das Open Geospatial Consortium (OGC) ist eine 1994 als Open GIS Consortium gegründete gemeinnützige Organisation, die sich zum Ziel gesetzt hat, die Entwicklung von raumbezogener Informationsverarbeitung (insbesondere Geodaten) auf Basis all-gemeingültiger Standards zum Zweck der Interoperabilität festzulegen.“ (Definition des Begriffs „Open Geospatial Consortium“ auf Wikipedia)

7 „Die Internationale Organisation für Normung – kurz ISO (von griechisch ἴσος isos ‚gleich‘; [1] englisch International Organization for Standardization) – ist die internationale Vereinigung von Normungsorganisationen und erarbeitet internationale Normen in allen Bereichen mit Ausnahme der Elektrik und der Elektronik“ (Definition des Begriffs „Internationale Organisation für Normung“ auf Wikipedia)

- Speicherung nutzer-generierter Daten in der externen GDI-Datenbasis
- Verstärkte Vernetzung mit anderen Online-Angeboten, insbesondere der Geodateninfrastruktur Bayern (GDI-BY), der Geodateninfrastruktur Deutschland (GDI-DE) und Infrastructure for Spatial Information in the European Community (INSPIRE)

Schnittstellen des Projekts

Im Rahmen des Projekts GeoPortal / Geodateninfrastruktur München wird eine eoGov-Basiskomponente sowie stadtweite Plattform geschaffen. Hieraus ergeben sich Schnittstellen zu verschiedenen Projekten und stadtweiten Plattformen:

- **Städtisches E- und Open-Government:** Die Bereitstellung geldleistungsfreier Geodaten über das Open-Data Portal der LHM wird durch automatisierte Prozesse wesentlich erleichtert.
- **München Portal:** Übernahme bzw. Ablösung von Funktionalitäten des München Portals mit Produktivsetzung der IT-Lösung GeoPortal / Geodateninfrastruktur München
- **Smarter together:** Städtische Geodaten spielen eine zentrale Rolle als vertrauenswürdige Grundlage bei der Aufbereitung und Anreicherung smarter Daten aus den Bereichen Energie und Mobilität. Die Geodateninfrastruktur München ist daher wesentlicher Bestandteil innovativer Lösung für eine intelligent organisierte Zukunftsstadt.
- **Energienutzungsplan:** Mit Beschluss vom 19.10.2016 (Sitzungsvorlagen Nr. 14-20 / V 07115) wurde das Referat für Stadtplanung und Bauordnung beauftragt, in Abstimmung mit dem Referat für Gesundheit und Umwelt, dem Kommunalreferat und den Stadtwerken München ein Energienutzungsplan-System zu erstellen. Wichtiger Bestandteil bei der Weiterentwicklung und Fortschreibung des Energienutzungsplans München ist die Einbindung der Stadtöffentlichkeit. Online geschieht dies mit Hilfe des GeoPortal München.
- **„GeoInfo online“:** Die vom GeodatenService München bis 2010 vertriebene CD-Lösung „GeoInfo“ wird auf Basis des GeoPortal München in ein zeitgemäßes Online-Angebot überführt.
- **Bevölkerungs- und Katastrophenschutz:** In den Bereichen des Bevölkerungs- und Katastrophenschutzes gibt es einen stetig wachsenden Bedarf für Geodaten. Zur Information von Einsatzkräften (u. a. auch zahlreiche ehrenamtliche Helferinnen und Helfer), im Rahmen der Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben sowie zur Information der Bevölkerung im Schadensfall wird das GeoPortal München zum Einsatz kommen.

1.1.2.2.Sachstandbericht Projekt ePayment Stufe 1 (Textbeitrag Stadtkämmerei)

Im Beschluss „E-Government und Open-Government – Stufe 2“ des Direktoriums vom 12.11.2014 wurde festgelegt, dass auch die elektronischen Zahlungsmöglichkeiten ausgebaut werden. Der Ausbau des ePayments wird laut Beschluss unter fachlicher Federführung der Stadtkämmerei vorangetrieben. Hierzu wurde im Juli 2015 ein Projekt aufgelegt, das in Projektstufe 1 im Dezember 2017 endet und ohne Unterbrechung im Januar 2018 in Projektstufe 2 übergehen soll.

Das Projekt ePayment befasste sich in seiner **Stufe 1** mit den Zug-um-Zug-Geschäften, den sogenannten synchronen Einmalzahlungen. Asynchrone Geschäfte werden

aufgrund der nachgelagerten Prozesse erst in **Stufe 2** abgebildet. Über asynchrone Geschäfte können folgende Anwendungsfälle abgedeckt werden:

- Die Bürgerin oder der Bürger hat eine öffentliche Leistung bestellt, deren Preis zum Zeitpunkt der Bestellung noch nicht feststeht (weil die Kosten erst nachträglich errechnet werden).
- Die Bürgerin oder der Bürger will eine öffentliche Leistung online bezahlen, die ihr oder ihm schriftlich berechnet wurde; zu dieser Fallgruppe zählen z. B. Bescheide mit Zahlungsaufforderung und privatrechtliche Rechnungen.
- Die Bürgerin oder der Bürger erteilt eine Zahlungsermächtigung für eine wiederkehrende Leistung.

Das Projekt wird aktuell in Zusammenarbeit aller drei städtischen IT-Häuser realisiert. Die Federführung im übergeordneten eoGov-Projekt liegt bei STRAC, die Projektleitung ePayment bei der Stadtkämmerei und der Dienstleister it@M ist für die technische Einbindung der benötigten Zahlungssysteme an die städtischen Systeme verantwortlich.

Überblick über die Ergebnisse der Projektstufe 1

a) Entwicklung einer automatisierten Verbuchungsschnittstelle

Die Verbuchung von Onlinegeschäften und den dazugehörigen Zahlungen läuft durch den Einsatz der Verbuchungsschnittstelle ePayment weitgehend automatisiert ab und erspart so den Fachbereichen der Referate die derzeit zu leistenden Aufwände für manuelle Buchungsarbeiten. Dabei werden neben den gesetzlichen Vorgaben (z. B. KommHV-Doppik, Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung) die vorgegebenen Buchungslgorithmen der Stadtkämmerei bedient.

Die stadtweite Bereitstellung der Verbuchungsschnittstelle unter dem SAP-System im Modul PSCD ist Mitte 2017 erfolgt und bietet allen Referaten die Möglichkeit zur Anbindung ihrer Fachverfahren bzw. Fachmodule. Eingehende Online-Zahlungen werden seitdem automatisiert unter SAP verbucht.

b) Erweiterung der Zahlungsplattform um den neuen Zahlungsweg „Online-Lastschriften“

Die bei der LHM eingesetzte Zahlungsplattform unterstützte bis Anfang Mai 2017 nur die Zahlwege über Kreditkarte und über GiroPay (Online-Überweisungssystem mit PIN und TAN). GiroPay ist ein Bezahlssystem der Genossenschaftsbanken, Sparkassen und der Postbank. Große Banken wie z. B. Deutsche Bank, Commerzbank und HypoVereinsbank unterstützen das System nicht. Daher konnten nicht alle Bürger der LHM die angebotenen Leistungen online bezahlen. Aus diesem Grund wurde über das Projekt ePayment das Online-Lastschriftverfahren eingeführt, das bei den Bürgern hohe Akzeptanz findet.

Dieser neue Zahlungsweg ging für den Pilotbereich „Münchner Stadtbibliothek“ Anfang Mai 2017 produktiv. Bereits im ersten Monat konnte im Vergleich zum Vormonat eine Steigerung der erfolgreichen Bezahlvorgänge um etwa 30% und damit der höchste bisherige Monatswert verzeichnet werden. Außerdem haben sich knapp 40% aller Nutzerinnen und Nutzer für diesen neuen Zahlungsweg entschieden.

Es ist geplant, den neuen Zahlweg Online-Lastschriften nicht nur für die Münchner Stadtbibliothek einzusetzen, sondern auch an alle anderen städtischen Online-Dienste anzubinden.

c) Begleitung der Anbindung von Referatslösungen

Folgende städtische Bereiche hat das Projekt ePayment bisher bei der Anbindung neuer zahlungspflichtiger Online-Services unterstützt:

- Kreisverwaltungsreferat, Bereich Einwohnermeldewesen (Produktivsetzung in 2017 geplant)
- Kreisverwaltungsreferat, Bereich Standesamtsdienste (Produktivsetzung in 2017 geplant)
- Kreisverwaltungsreferat, Bereich Kfz-Ab- und -Ummeldung (erste Produktivsetzung in 2017 geplant)
- Kulturreferat, Bereich Bibliotheken (bereits produktiv)
- Kommunalreferat, Projekt GeoPortal / Geodateninfrastruktur München Anbindung Kartendienste (Umsetzung geplant für 2019)

Die Unterstützung der Referate durch die Stadtkämmerei lag hierbei schwerpunktmäßig auf Realisierung und Test des Zahlvorgangs mit anschließender Verbuchung unter SAP.

1.1.2.3.Sachstandbericht E-Rechnung (Textbeitrag Stadtkämmerei)

Die öffentlichen Auftraggeber sind durch die EU-Richtlinie 55/2014 und durch die Umsetzung in Art. 5 Abs. 2 BayEGovG verpflichtet, bis spätestens 27.11.2019 elektronische Rechnungen in einem bestimmten europaweiten Format empfangen und verarbeiten zu können.

Das Vorprojekt wurde wegen der erforderlichen Stellenbesetzungsverfahren erst im 2. Quartal 2017 gestartet – mit einer Verzögerung von etwa einem Jahr. Ziel ist es zunächst bis zum gesetzlich vorgegebenen Umsetzungszeitpunkt den Empfang und die Verarbeitung von E-Rechnungen stadtweit sicherzustellen, insbesondere den dafür notwendigen IT-Workflow im Rahmen der rechtlichen Vorgaben. Dazu ist eine Vergabe der technischen Instrumente notwendig, die dann implementiert, getestet und ausgerollt werden müssen.

Die Auswirkungen von Prozess- und Organisationsänderungen im Bereich der kreditrisischen Rechnungsbearbeitung sind aktuell nicht absehbar und stellen gegenwärtig ein Risiko für den Projekterfolg (Zeit, Kosten, Qualität) dar. Im ersten Schritt ist vorgesehen, den gesetzlichen Mindeststandard umzusetzen, d.h. den Empfang, die Verarbeitung und die Ablage elektronischer Rechnungen.

Es wird von Seiten des Projekts als erforderlich angesehen, Prozessverbesserungen in einem weiteren Projekt ab 2020 anzuschließen. Ziel soll es dann sein, bis 2025 alle Auszahlungsvorgänge der LHM elektronisch abzuwickeln. Das bedeutet vor allem das flächendeckende Einscannen aller (weiterhin erlaubten) Papierrechnungen und die Umwandlung anderer elektronischer Formate in das gesetzlich vorgeschriebene Format, um diese Rechnungen in einem stadtweiten elektronischen Workflow einzuspeisen.

1.2. Rahmenbedingungen in der LHM

E- und Open-Government stehen für die Modernisierung und Öffnung der Verwaltung mit Hilfe von Informationstechnologien. Auch wenn E- und Open-Government bei Gesellschaft, Politik und der Verwaltung zunehmend an Bedeutung gewinnen (→ „E- und Open-Government geht nicht mehr weg“), gibt es dennoch bei allen Beteiligten sehr unterschiedliche Vorstellungen hinsichtlich der Intensität sowie der personellen und finanziellen Ausstattung mit der die Digitalisierung in der LHM vorangetrieben werden soll.

Die organisatorischen, technologischen und haushaltsbezogenen Herausforderungen, die es zu meistern gilt, sind vielfältig. So stellen bspw. andere Prioritäten in Referaten und Eigenbetrieben, die Konkurrenz um begrenzte bzw. fehlende Ressourcen, eine historisch gewachsene Architektur, eine traditionell geprägte Verwaltungskultur, die an Bestehendem festhält sowie ein fehlendes stadtweites Mandat kritische, zum Teil widersprüchliche Rahmenbedingungen für das E- und Open-Government in der LHM dar.

Zudem wird die weitere Entwicklung der Themen E- und Open-Government stark durch die aktuelle Situation und die weitere Entwicklung der IT beeinflusst. Der Stadtrat hat in der Vollversammlung am 15.02.2017 die Umorganisation der städtischen IT beschlossen (SV-Nr. 14-20 / V 07004), die u. a. die Gründung eines IT-Referats umfasst. Damit einher gehen u. a. die Integration wesentlicher Teile der dIKAs in eine zentrale Einheit, die Integration von STRAC in das neue IT-Referat und auch organisatorische Anpassungen bei it@M.

Betrachtet man die Rahmenbedingungen in Summe, so zeichnet sich ein sehr heterogenes, herausforderndes Spannungsfeld, in dem E- und Open-Government allen in dieses Thema gesetzten Erwartungen nur schwer gerecht werden kann.

E- und Open-Government in Konkurrenz mit gesetzlichen Vorhaben

Auch wenn E-Government mit der Verabschiedung des BayEGovG Ende 2015 eine gesetzliche Verpflichtung darstellt, hat die Umsetzung von eoGov-Vorhaben in den Referaten und Eigenbetrieben häufig nur eine nachgeordnete Priorität. Höhere Priorität haben in der Regel (fach-)gesetzlich geprägte oder bereits laufende IT-Vorhaben. Auch im Hinblick auf stadtweite IT-Vorhaben rangiert E- und Open-Government in der Priorität hinter anderen Großprojekten, wie bspw. die Bildung des neuen IT-Referats und den damit verbundenen Maßnahmen, die umfangreiche Kapazitäten in den Referaten und Eigenbetrieben und der IT binden. Daher ist die Zahl der realisierten eoGov-Dienste eher gering und schöpft das Potential nicht aus.

Die im Rahmen des Strategischen Umsetzungskonzepts (s. Kap. 1.1.1) durch die Referate und Eigenbetriebe an das eoGov-Team gemeldete geringe Anzahl künftig zu realisierender eoGov-Dienste bestätigt die eher nachgeordnete Priorität von E- und Open-Government.

Auch in IT-Vorhaben hat die Anforderung, Verwaltungsverfahren online anzubieten, meist nur eine geringe Priorität. Häufig rangiert die Umsetzung zahlreicher fachlicher Detailanforderungen sowie die Abbildung von Ausnahmefällen vor der Bereitstellung als Online-Dienst.

Ein klares Mandat für die Umsetzung von E- und Open-Government mit den erforderlichen Kompetenzen, um das Problem der niedrigen Priorität von eoGov-Maßnahmen zu beheben, existiert derzeit nicht.

Ein erheblicher Zuwachs an eoGov-Diensten ist somit zumindest innerhalb der kommenden drei Jahre nicht zu erwarten. Damit werden wesentliche Ziele, die mit dem BayEGovG verfolgt werden, wie bspw. der Ausbau eines effektiven, flächendeckenden, bürger- und unternehmensfreundlichen E-Governments, die Bereitstellung medienbruchfreier Dienste und Verwaltungsverfahren, etc. vorerst nicht erreicht⁸.

Auch wenn das BayEGovG an verschiedenen Stellen angemessene Übergangsregelungen und Experimentierklauseln vorsieht, die eine schrittweise Umsetzung der Vorgaben ermöglichen und damit die Einklagbarkeit der Bürgerrechte entschärfen, bleibt die LHM hinter den Erwartungen von Politik und Bürgerinnen und Bürger zurück; ggf. fällt die LHM im Vergleich mit anderen Städten zurück. Image- und Akzeptanzverlust sind mögliche Folgen.

Kapazitäten / Verfügbarkeit

Ein weiteres, LHM-weites Thema, über alle Referate, Eigenbetriebe und IT hinweg, ist das Problem begrenzter Kapazitäten und Ressourcen.

Die Umsetzung von E- und Open-Government Diensten führt – zumindest kurzfristig – zu einer hohen Ressourcenbindung in Fachabteilungen und IT – insbesondere im Anforderungsmanagement, im Test und im zugehörigen Projektmanagement.

Dedizierte Kapazitäten und Ressourcen für E- und Open-Government sind in den Referaten und Eigenbetrieben in aller Regel nicht oder nur in sehr geringem Umfang vorgesehen. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei it@M stellen wesentliche Engpassressourcen dar. Zusätzlich vermindern unbesetzte Stellen und Teilzeit-Tätigkeiten die verfügbare Kapazität im eoGov-Team.

Selbst bei vorhandenen Stellen und ausreichender finanzieller Mittelausstattung gestaltet sich die (Nach-)Besetzung offener Stellen aufgrund der aktuellen Arbeitsmarktsituation als langwierig und schwierig. Erfahrungsgemäß dauert es 12-15 Monate bis zur Stellenbesetzung. Auch der Bezug externer Dienstleistungen wird zunehmend problematischer. Bestimmte Qualifikationen mit hoher Nachfrage, wie bspw. Projekt-, Test- und Sicherheitsmanagement, sind am Markt mit aus-/hinreichender Qualität nur noch schwerlich zu bekommen. Spezielles Know-How im E- und Open-Government Umfeld ist eine Seltenheit.

Darüber hinaus reduziert der bisherige große Erfolg der Nutzung zentraler Plattformen und der erforderliche Aufwand zur kompetenten Begleitung die Kapazitäten des eoGov-Teams zur Weiterentwicklung von E- und Open-Government. Die Nachfrage an eoGov-Basiskomponenten und deren Einführung in den Referaten und Eigenbetrieben bindet stark zunehmend Ressourcen im eoGov-Team.

Organisationsstruktur und Prozesse

Nicht selten erfordert eine optimale Online-Abwicklung (und damit Hebung möglicher Nutzenpotentiale) ein Redesign ganzer Prozesse oder einzelner Prozessschritte. Solche Prozessänderungen sind häufig von Aufgabenänderungen (Jobenrichment, Jobenlargement) bis zum Wegfall bestimmter Aufgaben begleitet und wirken bis hin zu Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen oder sogar Einwertungen. Ggf. sind auch Ände-

⁸ Vgl. eoGov-Beschluss Stufe 2a, Kap. 2.1 Analyse des BayEGovG

rungen z. B. bestehender Regelungen oder Verordnungen für eine optimale Online-Abwicklung erforderlich.

Auch wenn Online-Transaktionen, die ein vollständiges Verwaltungsverfahren durchgängig und vollumfänglich online bereitstellen, einen besonderen Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und die Verwaltung schaffen, werden häufig nur einfache Online-Dienste, die nur einzelne Prozess-Schritte unterstützen (z. B. die Reservierung eines Wunschkennzeichens) bereitgestellt, da sie wesentlich einfacher und weniger aufwändig sind. Innovationspotential bleibt somit ungenutzt.

Darüber hinaus werden in Fachabteilung und IT neue Kompetenzen benötigt, um gemeinsam angemessene Anforderungen an durchgängige Online-Transaktionen zu entwickeln, zu testen und einzuführen.

Daher besteht eine starke Tendenz, eher einfache Dienste mit meist geringem Nutzen bereit zu stellen, anstatt vollständige Verwaltungsverfahren mit meist hohem Nutzen (z. B. Wegfall von Behördengängen) online anzubieten. Mit einfachen eoGov-Diensten wird formal die Forderung nach E- und Open-Government erfüllt. Daher gehört auch ein erheblicher Teil der Online-Dienste der LHM zur Kategorie der einfachen eoGov-Dienste; vollständige Online-Verwaltungsverfahren sind bisher eher die Ausnahme.

Neues IT-Referat

Die anstehende Reorganisation der IT wird voraussichtlich entsprechende Kapazitäten binden. Die damit verbundene, höhere Priorisierung reduziert wiederum die Umsetzung gemeinsamer eoGov-Aktivitäten. Zudem ist auch die Verortung dieses Themenbereichs in der Gesamtorganisation entscheidend für die Schlagkraft sowie die weitere stadtweite Entwicklung und strategische Verankerung.

Eine Veränderung der Aufbauorganisation bringt in der Regel eine Anpassung der Prozesse sowie entsprechender Anpassungen in der IT-Unterstützung mit sich. Diese Änderungen von Aufbauorganisation, Prozessorganisation und IT-Unterstützung binden Personalressourcen. In der Anfangsphase kommen häufig Effizienzverluste hinzu, bis ein „eingeschwungener Zustand“ der neuen Organisation erreicht ist.

Die im Stadtratsantrag „Die städtische IT neu aufstellen: Durchgriffsrechte für das IT-Referat bei E-Government“ der Fraktion Die Grünen-Rosa Liste vom 13.03.2017 (SV-Nr.: 14-20 / V 08687) beantragten Durchgriffsrechte des neuen IT-Referats für das Thema E-Government sollen sowohl Konzeption und Steuerung von eoGov-Projekten als auch die Budgethoheit für das Thema umfassen. Für weitere Details sei auf den noch einzubringenden Ausplanungsbeschluss am 06.11.2017 /23.11.2017 verwiesen.

Vorgehen bei Projekten („Wasserfall-Modell“)

In der aktuellen, historisch gewachsenen eoGov-Architektur ist die Bereitstellung neuer eoGov-Dienste langwierig, aufwändig und wenig flexibel. Mit dem Aufbau einer eigenen eoGov-Infrastruktur der LHM eröffnen sich zwar neue Möglichkeiten, gleichzeitig erhöht sich der Aufwand für die Bereitstellung. Zusätzlich werden neue Abhängigkeiten (z. B. Nutzung der Bayern-ID) geschaffen.

Die Realisierung auch eher einfacher eoGov-Dienste hat relativ lange Laufzeiten (übliche Laufzeit ca. 1 Jahr). Die derzeit praktizierte Vorgehensweise fordert vor der Umsetzung eine äußerst präzise, vollständige Beschreibung von Funktionalität, Oberfläche etc. und damit erheblichen Aufwand. Eine agile Vorgehensweise, die Nutzung von Prototypen zur Diskussion der Oberfläche (z. B. Look & Feel oder Ablaufstrukturen) mit

dem Fachbereich aber auch dem externen Nutzer würden Ergebnisse von höherer Akzeptanz und erheblich geringere Entwicklungsaufwände erzielen.

Kultur – eoGov: von der PFLICHT zur KÜR

Nach wie vor sind viele Prozesse und Vorgehensweisen durch die papiergebundene Aktenführung geprägt und nicht von kundenorientierten Online-Prozessen. Neue eoGov-Dienste verursachen aus Sicht der Verwaltung in der Regel zusätzliche Anwendungsfälle und damit eine Zusatzbelastung. Daher wird häufig bei der Einführung von eoGov-Diensten eine Ausweitung der Stellen erwartet. Diese Denkweise ist auch in der Verwaltungskultur verankert. An bestehenden Denk- und Vorgehensweisen wird festgehalten – die Angst vor dem Wandel und das Festhalten an bestehenden Besitzständen prägt das Verhalten der Verwaltung.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Priorisierungskriterien von IT-Vorhaben anpassen – „E- und Open-Government konsequent mitdenken“
- Dedizierte fachliche Anlaufstellen und Kapazitäten für E- und Open-Government in den Referaten und im Projekt schaffen
- Personalkapazitäten für die zentralen, strategischen Aufgaben im eoGov-Team stärken
- Bestehende Gesetze, Verordnungen und Regelungen eoGov-fähig machen
- Organisations- und Prozessveränderungen initiieren
- Agilere Vorgehensweise im eoGov-Projekt nutzen
- Kulturwandel initiieren – hin zu einer Kultur, in der eine Online-Abwicklung von Verwaltungsvorgängen die Regel ist
- Öffentlichkeitsarbeit nach Innen und nach Außen intensivieren
- Eindeutiges stadtweites Mandat – eoGov hat Priorität

1.3. Erwartungshaltung der Stakeholder (Bürgerschaft, Politik, Verwaltung)

Zur Sicherung des langfristigen Erfolgs und damit der Akzeptanz von E- und Open-Government müssen sich neben dem eoGov-Team auch alle Verantwortlichen den Erwartungen, Wünschen und Anforderungen der Stakeholder aus Bürgerschaft, Politik und Verwaltung (LHM sowie andere Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene) stellen.

Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger / Unternehmen / Organisationen

Die digitale Abwicklung des Privat- und Geschäftslebens hat sich weitgehend etabliert.

Bürgerinnen, Bürger, Unternehmen und andere Organisationen, die Kunden der Angebote und Services der LHM sind, sind in ihrem beruflichen und privaten Alltag gewöhnt, das Internet bzw. web-fähige Formulare und Anträge zu nutzen sowie elektronisch zu kommunizieren – zunehmend über mobile Endgeräte. Beispielhaft seien die Suche nach Informationen im Internet, Online-Banking, der Einkauf in Webshops, Chats und

Social Media in der Kundenkommunikation sowie Reise- oder Mietwagenbuchung genannt.

Daraus resultiert die Erwartung eines Angebots elektronischer, mobiler und medienbruchfreier Dienste durch die Verwaltung. Für Unternehmen ist die Verfügbarkeit einer entsprechenden eoGov-Infrastruktur zudem ein Wettbewerbsfaktor und für einen attraktiven Wirtschaftsstandort München damit Voraussetzung.

Gesetzliche Grundlagen, Zuständigkeiten und Hindernisse, sowie technische und datenschutzrechtliche Hürden solcher elektronischer Verwaltungsleistungen werden nicht bzw. nicht umfassend wahrgenommen und sind weitgehend unbekannt. Es ist sogar von Unverständnis für solche Rahmenbedingungen auszugehen.

Zwar ist der Wunsch nach Datenschutz und -sicherheit hoch, die Bürgerumfrage zum E-Government 2016⁹ zeigt aber, dass automatisierte Verfahren zur Dateneingabe sowie gute Nutzbarkeit (Usability) und Medienbruchfreiheit wichtiger für die Nutzerinnen und Nutzer sind. Dies bestätigen auch einschlägige Studien.¹⁰

Eine weitere Erkenntnis ist, dass selbst vorhandene eoGov-Dienste nicht bekannt und zudem schlecht auffindbar sind und sich einer stark verwaltungsmäßig geprägtem und wenig zielgruppenspezifischer Sprache bedienen. Auch diesbezüglich haben die Münchner Bürgerinnen und Bürger in einer Umfrage des eGovernment MONITOR 2016 eine klare Rückmeldung gegeben.¹¹ Zusätzlich werden der neue Personalausweis (nPA¹²) mit freigeschalteter eID-Funktion (Online-Ausweisfunktion) zur Authentisierung und De-Mail noch immer kaum genutzt. Laut Studien liegt das daran, dass den Bürgerinnen und Bürgern der Mehrwert nicht klar ist bzw. der damit verbundene Aufwand (z. B. Lesegerät) aus deren Sicht nicht im Verhältnis steht.¹³

Von Bürgerinnen und Bürgern werden in der Umfrage besonders elektronische Dienste im Zusammenhang mit Wohnsitzmeldung, Personalausweis, Reisepass, Kfz-Angelegenheiten, polizeilichem Führungszeugnis oder Kinderbetreuung gewünscht. Daraus lässt sich ableiten, dass häufig genutzte bzw. regelmäßig wiederkehrende Leistungen vorrangig elektronisch abgewickelt werden sollten.

Im Alltag werden im Allgemeinen nur die Leistungen nachgefragt, für die ein Bedürfnis in der aktuellen Lebenslage besteht. Ist heute die Geburt der Anlass für den Antrag auf Ausstellung einer Geburtsurkunde, spielt dies drei Jahre später keine Rolle mehr. Dann ist ggf. der „kita finder+“ interessant. Insoweit erscheint eine Gliederung der eoGov-Angebote nach Lebenslagen sinnvoll. Dies auch vor dem Hintergrund, dass je nach Lebenslage den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen weitere, passende Angebote vorgeschlagen werden können, von denen sie vielleicht selbst bisher keine Kenntnis hatten. So ist bspw. ein Bürger, der die Voraussetzung für einen Antrag auf Wohngeld erfüllt, auch berechtigt, weitere soziale Leistungen oder Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen. Solche zusätzlichen Leistungen sollten ihm aktiv und automatisiert vorgeschlagen werden, wie es z. B. bei der Anwohnerparkraumlizenz bereits praktiziert wird.

Alle Kundengruppen erwarten zudem mehr Informationen über Öffnungszeiten, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner und Veranstaltungen sowie eine bessere elektronische Interaktion mit der Behörde, z. B. im Rahmen der Unterstützung bei der

9 <https://www.it-muenchen-blog.de/index.php/buerger-wuenschen-online-services/>

10 z. B. McKinsey (2015) E-Government in Deutschland. Eine Bürgerperspektive; Initiative D21(2016) eGovernment MONITOR

11 Initiative D21 (2016) eGovernment MONITOR 2016

12 http://www.personalausweisportal.de/DE/Buergerinnen-und-Buerger/Der-Personalausweis/Funktionen/funktionen_node.html

13 Initiative D21 (2016) eGovernment MONITOR 2016

Nutzung elektronischer Services.¹⁴ Darüber hinaus wünschen sie u. a., dass eine Kontaktaufnahme ausreicht, sie schnell Antworten bekommen und die Stadt auf verschiedensten Zugangskanälen (neben Telefon und E-Mail auch z. B. Chat und soziale Medien) erreichbar ist. Dies bestätigen die Rückmeldungen an das eoGov-Team (s. Kap. 4.5). In diesem Kontext werden die Anfragen auch zunehmend komplexer. Für die bestehenden Zugangswege „Telefon“ und „E-Mail“ leistet der zentrale Telefonservice (ZTS) bereits heute sehr gute Arbeit, die Eröffnung weiterer Zugangskanäle zur zielgerichteten Unterstützung digitaler Angebote ist jedoch notwendig.

Die Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des BarCamps München 2017¹⁵ und des BarCamps #MucGov17 (s. Kap. 4.5), mit denen das eoGov-Team die Zugangskanäle zu Angeboten der Stadtverwaltung diskutiert hat, machen aber auch deutlich, dass elektronische Dienste allein nicht ausreichend sind. Je nach Altersgruppe, Migrationshintergrund oder sozialem Status bedarf es verschiedener Zugangswege.

Dies betrifft die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung über mehrere analoge und digitale Kanäle, die Strukturierung der Verwaltungsleistungen nach Lebenslagen, Alphabet oder Zuständigkeiten, die Auffindbarkeit über Suchmaschinen sowie das Vorhalten der Angebote vor Ort in den Bürgerbüros, Sozialbürgerhäusern und weiteren geeigneten Orten mittels Bürgerterminals – immer unter Berücksichtigung der Mehrsprachigkeit und Barrierefreiheit.

Erwartungen der Politik

Die Politik macht durch zahlreiche Stadtratsanträge deutlich, dass E- und Open-Government wichtig ist – von München wird eine Vorreiter-Rolle erwartet.

Im Sinne der Bürgerschaft sollen durch E-Government Verwaltungsvorgänge vereinfacht und beschleunigt werden. Auch wird versucht, durch die Digitalisierung der Verwaltung Einsparungen zu realisieren – vor allem vor dem Hintergrund des prognostizierten Wachstums Münchens (s. auch Kap. 1.6). Damit einher geht das ständige Bestreben der Politik, Ressourcen möglichst effektiv einzusetzen.

Bezüglich des Open-Governments sieht die Politik durch eine stärkere Bürgerbeteiligung und Transparenz zudem Vorteile z. B. bei der Stadtentwicklung.

Die Ausstattung des eoGov-Teams mit einem starken politischen Mandat ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor im E- und Open-Government. Bereits seit 2013 wurden mit Stufe 1 die Referate und Eigenbetriebe zum gegenseitigen Informationsaustausch im E-Government aufgerufen. Aktuell starten in verschiedenen Bereichen der Stadt Aktivitäten zur Formulierung lokaler Strategien für die digitale Stadtverwaltung, teils durch Impulse aus Stadtratsanträgen gestützt.

Dies kann durchaus positiv gewertet werden und zeigt: das Thema E-Government ist angekommen. Allerdings liegt in diesen lokalen Aktivitäten das Risiko, dass bisherige Angebote des eoGov-Projekts nicht adressiert werden, nur geringe Verzahnung erfolgt und Synergien nicht genutzt werden.

Somit ist eine zentrale, strategische Steuerung essentiell, die auch über den aktiven Informationsaustausch und Öffentlichkeitsarbeit für die erforderliche Bekanntheit sorgt. Durch den stadtweiten Blick werden auch Brücken zu neuen Themen wie Smart City geschlagen und die Verankerung und Vernetzung vorangetrieben.

¹⁴ McKinsey (2015) E-Government in Deutschland. Eine Bürgerperspektive

¹⁵ <https://www.it-muenchen-blog.de/index.php/wuensche-an-die-behoerde-nachbericht-barcamp-muenchen/>

Um eine einheitliche Linie zu gewährleisten, Doppelarbeiten und sich widersprechende Zielvorgaben zu vermeiden, ist die Ausstattung des E- und Open-Government-Projekts mit zentralen Zuständigkeiten und Durchgriffsrechten sowie mit einer ausreichenden personellen und finanziellen Ausgestaltung erforderlich. Die Politik hat hier die Möglichkeit die Rahmenbedingungen und erforderlichen Weichenstellungen zur zielgerichteten, stadtweiten Entwicklung von E- und Open-Government zu schaffen.

Erwartungen der Verwaltung

Die Verwaltung erwartet, dass E- und Open-Government zur Realisierung möglicher Einsparungen und zur Entlastung bei Dienstleistungen mit starkem Bürgerkontakt („Wartezeiten“) beiträgt. Zu diesem Zweck wird eine erhebliche Effizienzsteigerung bei der Bereitstellung von Diensten erwartet (schnellere und aufwandsärmere Bereitstellung, höhere Umsetzungsfrequenz). Die Einführung neuer eoGov-Dienste soll im Idealfall keinen zusätzlichen Aufwand generieren.

Die Verwaltung sieht in der Nutzung digitaler Techniken Chancen, die eigenen Aufgaben effizienter zu bewältigen – weg vom Papier, hin zu digitalen Prozessen. Damit verbunden ist die Hoffnung, stark belastete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch E-Government zu entlasten bis dahin, das Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsdienste möglichst vollständig im Selbstservice – aber regelkonform – erledigen können.

Dazu zählt auch die Ausstattung der Mitarbeiter mit entsprechend aktueller Hardware und Software. Gemeint sind damit z. B. Möglichkeiten, Daten und Dateien referatsübergreifend und auch mit Externen auszutauschen, der Realisierung mobiler Kommunikation und Arbeitsmöglichkeiten oder die Bereitstellung von Kooperationsplattformen. Kontraproduktiv hinsichtlich einer Durchdringung der Verwaltung mit dem Thema E- und Open-Government wäre es, den Bürgerinnen und Bürgern optimale elektronische Dienste zur Verfügung zu stellen, welche den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern intern versagt bleiben.

Durch den verstärkten Einsatz von eoGov-Basiskomponenten erhofft sich die Verwaltung zudem, sich wieder stärker auf die Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger konzentrieren zu können. Technische Lösungen müssen so nicht aufwändig für Fachbereiche und Referate individuell entwickelt werden. Vielmehr kann auf Standardlösungen bzw. -komponenten zurückgegriffen werden, was wiederum Kapazitäten für die eigentlichen fachlichen Aufgaben schafft.

Neben diesen Erwartungen gibt es aber auch Bedenken und Ängste. Durch die Digitalisierung der Verwaltung ist damit zu rechnen, dass ganze Jobfamilien zukünftig großen Veränderungen unterworfen sind. Stellenanpassungen bis hin zu Stellenwegfall in bestimmten Bereichen haben auch Auswirkungen auf Führungsspannen und damit auf Karrieren. Hier entstehen Unsicherheiten durch das Fehlen entsprechender Informationen und Zusagen hinsichtlich Umschulung und Erhalt der Arbeitsplätze durch Verlagerung.

Eine weitere Herausforderung ist das Silo-Denken innerhalb der Stadtverwaltung, welches durch die Mitarbeiterbefragung „Great Place To Work“ als eines der Haupt-Handlungsfelder identifiziert wurde. Einige Referate und Eigenbetriebe gehen bislang im E-Government eigene Wege, was der Etablierung von eoGov-Basiskomponenten widerspricht und den Support sowie die Kommunikation zwischen verschiedenen Systemen erschwert. Hierbei spielt auch das organisatorische und kulturelle Selbstverständnis der Bereiche eine starke Rolle.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die hier genannten Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger, Organisationen und Unternehmen bei der Auswahl der Verwaltungsdienstleistungen, die online angeboten werden sollen, maßgeblich sein müssen, nicht nur die Anforderungen der Verwaltung. Dies gilt insbesondere auch für die Realisierung neuer eoGov-Angebote. Funktionalität und Nutzbarkeit haben sich ausschließlich an den Bedürfnissen der Nutzergruppen auszurichten. Nur so lassen sich attraktive eoGov-Angebote realisieren, die aufgrund hoher Nutzungszahlen Einsparungen realisieren können.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- eoGov-Dienste konsequent an den Nutzerbedürfnissen ausrichten
- Auffindbarkeit der eoGov-Dienste verbessern
- Zugänglichkeit der eoGov-Dienste verbessern
- Kulturwandel initiieren
- Erreichbarkeit der Stadtverwaltung durch neue Zugangskanäle verbessern
- Öffentlichkeitsarbeit verstärken
- Eindeutiges stadtweites Mandat – eoGov hat Priorität

1.4. Rechtliche Rahmenbedingungen (Textbeitrag Direktorium - Rechtsabteilung)

Gesetzgeber haben inzwischen die notwendigen Voraussetzungen geschaffen, um immer mehr Verwaltungsverfahren online abzuwickeln. Sowohl auf EU- als auch auf Bundes- und Landesebene gibt es eine Vielzahl von Gesetzen, Verordnungen und Gesetzentwürfen, die den rechtlichen Rahmen für die Digitalisierung der Verwaltung im weiteren sowie das E-Government im engeren Sinne bilden. Neue und inzwischen auch einfacher zu bedienende Technologien für die Authentifizierung und den elektronischen Ersatz einer Unterschrift werden zunehmend verfügbar. Eine Verpflichtung von Kommunen, Verwaltungsverfahren online anzubieten, ist – zumindest in Bayern – inzwischen gesetzlich verankert.

1.4.1. Grundsätzliche Weichenstellungen für das E-Government bei der LHM

Für die bayerischen Verwaltungen, mithin auch die Kommunen stellt das **BayEGovG** die grundsätzlichen Weichen. Die darin enthaltenen Verpflichtungen für die Verwaltung sind weitreichend. So werden die Behörden insbesondere dazu verpflichtet, Verwaltungsleistungen (mithin auch Verwaltungsverfahren i.e.S.) elektronisch anzubieten und durchzuführen¹⁶.

Zwar steht diese Verpflichtung unter dem Vorbehalt, dass das elektronische Verwaltungshandeln **wirtschaftlich** und **zweckmäßig** sein muss. Jedoch werden sich große und leistungsstarke Kommunen wie die LHM auf diese Einschränkung kaum berufen können¹⁷.

In die gleiche Richtung stößt das im Entwurf vorliegende Onlinezugangsverbesserungsgesetz (OZG) des Bundes¹⁸, das auf gemeinsame Initiative von Bund und Ländern geschaffen wurde. Der Gesetzentwurf enthält u. a. die Verpflichtung für Bund,

¹⁶ Art. 4, 6 BayEGovG

¹⁷ vgl. Denkhäus/Geiger, BayEGovG, 2016, Praxisleitfaden, Rn. 106

Länder und Kommunen, Verwaltungsleistungen innerhalb von 5 Jahren ab Verkündung des Gesetzes online anzubieten, soweit sich diese für die elektronische Durchführung eignen.

Die Einschränkung der „Eignung“ wird sich auf die LHM als große Kommune nicht wesentlich anders auswirken als die Vorgaben des BayEGovG (s. o.). Auch die Fristsetzung zur Umsetzung der Verpflichtung dürfte auf die LHM keine größeren Auswirkungen haben, da die sich aus dem BayEGovG ergebenden Verpflichtungen bereits zum jetzigen Zeitpunkt gelten und umzusetzen sind.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Rechtliche Verpflichtung der LHM das Online-Angebot an vollständigen Verwaltungsleistungen auszubauen

1.4.2. Schaffung der technischen Voraussetzungen für rechtssichere elektronische Verwaltungsleistungen

Rechtliche Rahmenbedingungen

Um Verwaltungsleistungen elektronisch rechtssicher durchführen zu können, bietet das BayEGovG verschiedene technische Vorgaben, die teilweise verpflichtend einzuführen sind. Unterstützt und erweitert wird dies durch die eIDAS-Verordnung der EU¹⁹. Sie soll einen umfassenden EU-Rechtsrahmen schaffen, um sichere, vertrauenswürdige und nahtlose elektronische Transaktionen zwischen Unternehmen, Bürgerinnen und Bürgern und öffentlichen Verwaltungen, auch grenzüberschreitend, zu ermöglichen.

Insbesondere handelt es sich dabei um folgende technische Komponenten:

a) Sichere Kommunikation und Schriftformersatz

Durch Art. 3a Abs. 2 BayVwVfG²⁰ werden die Voraussetzungen für sichere Kommunikation mit Behörden und für den elektronischen Schriftformersatz geschaffen, z. B. durch die qualifizierte elektronische Signatur (qeS), die Nutzung von De-Mail-Diensten oder die Verwendung eines Personalausweises mit eID-Funktion.

Zudem hat die Staatsregierung in § 2 BayBITV²¹ von der Möglichkeit in Art. 3a Abs. 2 S. 4 Nr. 4 BayVwVfG Gebrauch gemacht, durch Rechtsverordnung weitere elektronische Schriftformersätze zu bestimmen. Darin wird die rechtliche Basis für den Einsatz sicherer Verfahren mit definierten Eigenschaften zur Authentifizierung von Bürgern gelegt. Aktuell erfüllt insbesondere das Verfahren Authega die gestellten Anforderungen.

Der Freistaat Bayern plant, die Infrastruktur zur Nutzung von Authega im Bereich E-Government noch im Laufe des Jahres 2017 kostenfrei bereitzustellen.

¹⁸ enthalten in Art. 9 des Gesetzentwurfs zur Neuregelung des bundesstaatlichen Finanzausgleichs; Entwurfsstand: 13.12.2016; die Gesetzgebungskompetenz des Bundes für das OZG soll durch die ebenfalls im Entwurf vorliegende Einfügung eines neuen Abs. 5 in Art. 91c GG geschaffen werden.

¹⁹ EU-Verordnung Nr. 910/2014 vom 23.07.2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt

²⁰ Neu eingefügt durch Art. 9a Abs. 1 Nr. 2 BayEGovG

²¹ Bayerische Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BayBITV) vom 08.11.2016

b) **Elektronische Identifizierung** – eID-Funktion des neuen Personalausweises

Ein weiterer Baustein ist die Möglichkeit der elektronischen Identifizierung in Verwaltungsverfahren durch die eID-Funktion des neuen Personalausweises²². Zur weiteren Verbreitung und Anwendung der eID-Funktion liegt ein Gesetzentwurf des Bundes „zur Förderung des elektronischen Identitätsnachweises“ vom 22.02.2017 vor²³, der inzwischen verabschiedet wurde. Wichtigste Regelungen darin im Hinblick auf die LHM sind:

- Standardmäßige Einschaltung der eID-Funktion bei der Ausgabe neuer Personalausweise. Damit einher geht der Abbau gesetzlicher Hürden für die Anwendung der eID-Funktion.
- Erleichterung für Behörden, ihren Kunden die Identifizierung mittels des elektronischen Identitätsnachweises anzubieten. Zu diesem Zweck wird das bisher aufwändige Verfahren zur Erlangung eines Berechtigungszertifikats, das Voraussetzung für die Nutzung der eID-Funktion ist, vereinfacht²⁴.

c) **Vertrauensdienste** nach der eIDAS-Verordnung

Zu den Vertrauensdiensten nach der eIDAS-Verordnung zählen:

- elektronische Signatur (notwendig z. B. für die elektronische Erfüllung von gesetzlichen Schriftformerfordernissen)
- elektronisches Siegel (dient als Herkunftsnachweis; kann überall dort eingesetzt werden, wo eine persönliche Unterschrift nicht notwendig, aber der Nachweis der Authentizität gewünscht ist (z. B. bei amtlichen Bescheiden und Urkunden).
- elektronischer Zeitstempel (erhöht den Beweiswert für die Abgabe einer Willenserklärung, indem der Vertrauensdiensteanbieter dadurch bestätigt, dass ihm bestimmte Daten zu einer bestimmten Zeit vorgelegen haben)
- elektronische Einschreiben (z. B. per De-Mail möglich)
- Website-Authentifizierung

Die eIDAS-Verordnung stärkt insbesondere die Rechtswirkungen der o.g. Vertrauensdienste, insbesondere deren Zulässigkeit als Beweismittel in Gerichtsverfahren und den Umfang ihrer Beweiskraft²⁵.

Auswirkungen auf die LHM

Die dargestellten technischen Möglichkeiten, die in den o. g. Vorschriften geregelt werden, dienen dem weiteren Ausbau und der rechtssicheren Durchführung des E-Government bei der LHM. Die einzelnen Komponenten sind – soweit nicht sowieso verpflichtend einzuführen – auf ihren konkreten Nutzen und den Bedarf bei der LHM zu prüfen, zu erweitern und – soweit noch nicht vorhanden – zu realisieren.

Die künftige standardmäßige Einschaltung der eID-Funktion bei der Ausstellung von Ausweisen bei der LHM wird sich schwerpunktmäßig auf den operativen Bereich der

22 Art. 3 Abs. 3 BayEGovG

23 Dieser setzt zum Teil auch die Vorgaben der eIDAS-Verordnung um.

24 BT-Drucksache 18/11279, S. 28 zu § 21 PAuswG neu

25 Art. 25, 35, 41, 43 eIDAS-Verordnung; darüber hinaus bildet sie den Rechtsrahmen für die Erbringung sogenannter Vertrauensdienste durch Vertrauensdiensteanbieter (in Deutschland z. B. die De-Mail-Diensteanbieter)

Verwaltung auswirken, da die technische Möglichkeit der Einschaltung bereits besteht. Technische Neueinstellungen sind nicht erforderlich.

Mit der Verfügbarkeit von „Authega“²⁶ als elektronischer Schriftformersatz durch den Freistaat Bayern eröffnet sich der LHM die Möglichkeit, erheblich stärker als bisher Verwaltungsverfahren online anzubieten, die einem Schriftformerfordernis genügen müssen. Der Schriftform muss ein sehr hoher Teil der typischen Anträge oder Aufträge an eine öffentliche Verwaltung genügen. In aller Regel ist das Schriftformerfordernis jedoch durch die elektronische Form ersetzbar (in Bayern etwa durch Verwendung des o. g. Verfahrens Authega), sofern keine Rechtsnorm Anderes bestimmt.

Das Verfahren Authega findet derzeit im Steuerverfahren Elster bei der Authentifizierung von Nutzerinnen und Nutzern Verwendung. Es gilt als einfach verwendbares, sicheres und kostenfreies Verfahren. Allein im Jahr 2016 wurden 21 Millionen Einkommenssteuererklärungen elektronisch übermittelt.²⁷ Im Vergleich mit anderen potenziellen Verfahren, die einen Ersatz der Schriftform ermöglichen, ist Authega damit bereits heute sehr stark verbreitet. Zudem erfordert es bei Bürgerinnen und Bürgern keine zusätzliche Hardware (wie etwa den Kartenleser für den nPA). Die Beantragung von Authega ist einfach über den Postweg möglich, es erfolgt ein Abgleich mit dem Melderegister. Die einfache Nutzbarkeit und die große Verbreitung von Authega lassen künftig einen erheblich steigenden Anteil von Online-Anträgen unter Verwendung schriftformersetzender Verfahren erwarten.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- eoGov-Dienste um die Möglichkeiten für elektronischen Schriftformersatz erweitern
- Weitere Vertrauensdienste in Form von eoGov-Basiskomponenten bereitstellen
- Verordnungen und Regelungen innerhalb der LHM überprüfen und ggf. anpassen
- Auf Anpassungen bestehender Gesetze und übergreifender Regelungen hinwirken

1.4.3. Förderung der behördlichen Zusammenarbeit im Bereich E-Government

Rechtliche Rahmenbedingungen

Art. 9 BayEGovG schafft zudem den Rechtsrahmen für eine engere behördliche Zusammenarbeit im Bereich E-Government (z. B. die gemeinsame Entwicklung und Nutzung von eGov-Diensten). Gleichzeitig soll die Zusammenarbeit unterstützt werden durch das Angebot sogenannter Basisdienste und zentraler Dienste durch den Freistaat, die auch von den Kommunen genutzt werden können. Beispielhaft sei hier das BayernPortal als zentrale eGov-Plattform für Freistaat und Kommunen genannt. Das BayernPortal schafft eine einheitliche Anlaufstelle sowie einen einheitlichen Zugang zu staatlichen und kommunalen Verwaltungsdienstleistungen in Bayern (www.freistaat.bayern.de).

Als nächsten Schritt sieht der Gesetzentwurf zum OZG (s. Kap. 1.4.1) die Schaffung eines Portalverbunds von Bund und Ländern vor, um Bürgern den einheitlichen Zugang zu Online-Verwaltungsleistungen zu ermöglichen.

²⁶ <https://www.authega.bayern.de/>

²⁷ Quelle: https://www.elster.de/elster_stat_nw.php, abgerufen am 31.03.2017

Auswirkungen auf die LHM

Derzeit nutzt die LHM die im Umfeld des BayernPortals bereitgestellten Bürgerkontodienste wie die Authentifizierung von Bürgerinnen und Bürgern. Sobald das OZG in Kraft getreten und der Portalverbund von Bund und Ländern eingerichtet wurde, kann sich neuer Handlungsbedarf für die LHM ergeben.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Gesetzliche Entwicklungen und Neuerungen beobachten – insbesondere den Gesetzentwurf zum OZG und die Entwicklung des Portalverbunds

1.4.4. Elektronischer Rechtsverkehr mit den Gerichten

Rechtliche Rahmenbedingungen

Zum Bereich der Digitalisierung der Verwaltung im weiteren Sinne gehören auch die Vorschriften über den elektronischen Rechtsverkehr mit den Gerichten in den jeweiligen Prozessordnungen. Bereits jetzt können bei Gerichten teilweise Dokumente elektronisch eingereicht werden (z. B. § 55a VwGO, § 130 a ZPO, jeweils in Verbindung mit den entsprechenden E-Rechtsverkehrsverordnungen). Dies erfolgt bislang auf freiwilliger Basis. Ab dem 01.01.2022 ist die Übermittlung bestimmter elektronischer Dokumente für Behörden jedoch verpflichtend (vgl. z. B. § 55d VwGO, § 130d ZPO, die jeweils zum 01.01.2022 in Kraft treten).

Auswirkungen auf die LHM

Ab dem 01.01.2022 muss die LHM als Behörde in der Lage sein, die in den einschlägigen Vorschriften genannten Dokumente elektronisch auf dem vorgeschriebenen Weg bei den Gerichten einzureichen. Die entsprechenden technischen Voraussetzungen müssen – soweit noch nicht vorhanden – geschaffen werden.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Gesetzliche Entwicklungen und Neuerungen beobachten – insbesondere mit Blick auf die technischen Voraussetzungen für eine sichere Kommunikation mit den Gerichten
- Angebot an eoGov-Basiskomponenten anderer Behörden bzw. des Freistaats Bayern prüfen

1.4.5. Datenschutzrechtliche Vorgaben

Den datenschutzrechtlichen Rahmen für das E-Government bei der LHM bilden – wie für jegliches Verwaltungshandeln – das BayDSG, das Bundesdatenschutzgesetz, die einschlägigen Fachgesetze, sowie ab 20.05.2018 die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Die DSGVO schafft eine einheitliche datenschutzrechtliche Grundlage für die EU-Mitgliedstaaten und ist in diesen unmittelbar anzuwenden. Für bestimmte Bereiche enthält sie Öffnungsklauseln für nationalstaatliche gesetzliche Regelungen, die derzeit durch entsprechende Gesetzesänderungen auf Bundes- und Landesebene umgesetzt werden.

Insbesondere die Bemühungen von E- und Open-Government, den Kontakt von Bürgerinnen, Bürgern und Organisationen, mit der Verwaltung schneller, einfacher, effektiver und insbesondere transparenter zu machen, erfordert eine sichere und vertrauliche Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern sowie einen angemessenen Schutz personenbezogener Daten. Daher sind, wie bisher bereits geschehen, die datenschutzrechtlichen Vorgaben der DSGVO, des BDSG und BayDSG sowie der Fachgesetze bei eoGov-Vorhaben der LHM zu beachten. In der Vergangenheit wurde der städtische DSB bei eoGov-Vorhaben bereits entsprechend eingebunden.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Datenschutzrechtliche Vorgaben beachten

1.5. Aktuelle Entwicklungen im E- und Open-Government

Folgende Entwicklungen im E- und Open-Government – v. a. auf Bundes- und Landesebene aber auch innerhalb der EU – beeinflussen aktuell das weitere Vorgehen und die Möglichkeiten im E- und Open-Government der LHM:

Nutzung der Bayern-ID und Aufbau einer LHM-eigenen Infrastruktur

Mit der eoGov-Projektstufe 2a wurde der Aufbau einer LHM-eigenen Infrastruktur beauftragt, wobei die durch den Freistaat Bayern kostenfrei bereitgestellte Bayern-ID genutzt wird. Die Bayern-ID stellt Dienste für Bürgerkonten und Unternehmenskonten zur Verfügung, insbesondere eine zentrale Registrierung und Authentifizierung.

Zunehmende Abstimmung mit anderen Behörden

Durch die Nutzung der Bayern-ID besteht eine erhöhte Abhängigkeit von anderen Behörden, insbesondere vom Staatsministerium für Finanzen, Landesentwicklung und Heimat (StMFLH). Es findet eine sporadische, jedoch keine regelmäßige, institutionalisierte Kommunikation statt. Eine Einflussnahme auf die weitere Entwicklung von Bayern-ID und Bayern-Portal erfolgt derzeit nicht bzw. ist nicht institutionalisiert vorgesehen, obwohl die LHM als größte Kommune Bayerns über einen umfassenden Überblick über Anforderungen auf kommunaler Ebene verfügt.

Bisherige Technologien haben sich nicht durchgesetzt

Die bisher – insbesondere auf Bundesebene – propagierten Technologien im Bereich E-Government fanden eher überschaubare Verbreitung.

- Neuer Personalausweis mit eID-Funktion und Ausweis-App:
Die Nutzung des nPA mit eID-Funktion blieb wesentlich hinter den Erwartungen zurück. Nur 4% der Internetnutzer in Deutschland verfügen über die Voraussetzungen, um den neuen Personalausweis für den elektronischen Schriftformersatz (elektronische Unterschrift) zu nutzen.²⁸ Mit dem Gesetzentwurf des Bundes „zur Förderung des elektronischen Identitätsnachweises“ vom 22.02.2017 soll zur Beförderung der Nutzung die eID-Funktion bereits bei Auslieferung des Personalausweises (s. Kap. 1.4.2) aktiviert sein. Zusätzlich ist seit dem 27.03.2017 die AusweisApp 2 für Android (nicht aber für iOS) verfügbar. Sie erlaubt die Nutzung der eID-Funktion des nPA mit einem geeigneten Smartphone, das jedoch über eine bestimmte Ausstattung verfügen muss. Derzeit bieten aktuelle High-End-Geräte diese Funktionen, die Verbreitung geeigneter Smartphones nimmt jedoch zu. Damit ist die eID-Funktion zunehmend auch ohne Kartenlesegerät verfügbar.

²⁸ Vgl. Geiger, Klaus: Neue Verfahren zum elektrischen Schriftformersatz in Bayern – die neue BayBitV, Bayerischer Rechts- und Verwaltungsreport, 13.12.2016.

- Qualifizierte elektronische Signatur (qeS):
Auch die qeS ist auf Grund von Aufwand und Kosten von Beantragung und Nutzung sowie den erforderlichen Kenntnissen wenig verbreitet.
- De-Mail: Ähnliches gilt für De-Mail, die prinzipiell schriftformersetzend eingesetzt werden kann, derzeit aber wenig verbreitet ist.

EU-Aktionsplan eGovernment 2016–2020 der europäischen Kommission

Der EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020 verfolgt das Ziel, dass „öffentliche Verwaltungen bis 2022 ... grenzübergreifende, personalisierte, nutzerfreundliche, zugängliche und ... vollständig digitale öffentliche Dienste für Bürger und Unternehmen anbieten“.²⁹ Zu diesem Zweck werden eine Reihe von Grundsätzen für künftige legislative und nicht-legislative „Initiativen“ der Mitgliedsstaaten im Bereich E-Government definiert, u.a.:

- „Einmalige Erfassung“ (once only) von Informationen von Bürgern und Unternehmen
- „Standardmäßig digitale“ Dienste der Verwaltungen
- Inklusion, Barrierefreiheit und allgemeiner Zugang zu digitalen öffentlichen Diensten
- „Offene Daten“
- Sichere, zuverlässige und interoperable grenzübergreifende öffentliche Dienste

Die EU-Kommission beabsichtigt, ein zentrales digitales Zugangstor zu Online-Diensten zu schaffen, und soll zugleich dafür sorgen, dass alle Mitgliedstaaten ein zentrales amtliches Portal für elektronische Dienstleistungen bereitstellen. Sie empfiehlt die umfassende Überwachung der Leistungsfähigkeit von elektronischen Behördendiensten und hebt die Wichtigkeit von Datenschutz und Datensicherheit hervor.

Open-Government

- Das Thema Open-Government hat in den letzten Jahren in Deutschland einen neuen Stellenwert erhalten: auf Bundesebene wurde die Teilnahme Deutschlands an der Open Government Partnership (OGP) erklärt, das Open-Data-Gesetz des Bundes wurde verabschiedet (betrifft die Behörden der unmittelbaren Bundesverwaltung), das Bundesministerium des Innern startete zusammen mit den kommunalen Spitzenverbänden das Pilotvorhaben "Modellkommune Open Government" und das Land Nordrhein-Westfalen stellte eine eigene Open-Government-Strategie auf.

Geplante Innovationen

- **Authega:** Aufgrund der hohen Akzeptanz von ElsterOnline, ist zukünftig die Nutzung von Authega als weitere schriftformersetzende Authentifizierungsmethode im Rahmen der Bayern-ID geplant (vgl. Kap. 1.4.2). Authega basiert auf der Authentifizierungsmethode der Steuerverwaltung ElsterOnline. Die Sicherheit wird bei Authega durch den Einsatz einer Zwei-Wege-Registrierung und einer Zwei-Faktor-Authentifizierung gewährleistet. Trotz einer vergleichbaren technologischen Basis werden für ElsterOnline und Authega zwei eigenständige Registrierungen (bzw. Zertifikate) benötigt.

²⁹ Europäisches Parlament (Hrsg.): EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020, Entschließung des Europäischen Parlaments vom 16. Mai 2017 zu dem EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020 (2016/2273(INI)), P8_TA-PROV(2017)0205.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Die Infrastruktur zur Nutzung der aufgezeigten Potentiale befähigen
- Kooperation mit anderen Behörden gestalten – insbesondere dem Freistaat Bayern
- Kommunikation mit dem Freistaat Bayern institutionalisieren
- Auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene zu den Grundsätzen für E-Government-Initiativen der EU sowie zu übergeordneten Portalen abstimmen und ggf. resultierende Maßnahmen durchführen
- Leistungsfähigkeit der Münchner eoGov-Dienste überwachen
- Öffentlichkeitsarbeit verstärken - auch für Nicht-LHM Leistungen (z. B. nPA) und mit Fokus auf den Nutzen

1.6. Prognose – Stadtentwicklung München

Die Prognosen zur Stadtentwicklung München beeinflussen die Strategie der nächsten Jahre – auch im E- und Open-Government. Daher strebt die Politik (v. a. der Stadtrat) eine erhebliche Intensivierung der Maßnahmen im Bereich E- und Open-Government an. München soll gemäß eines Stadtratsantrags E-Government-Hauptstadt werden (s. Kap. 4.2). E-Government soll es der Verwaltung ermöglichen, die Probleme der demographischen Entwicklung (Bevölkerungswachstum, Alternde Gesellschaft, zunehmende Probleme bei der Stellenbesetzung in der Verwaltung) zu bewältigen. Die LHM soll in die Lage versetzt werden, ihre aktuellen und zukünftigen Aufgaben ohne wesentliche Stellenausweitung zu bewältigen.

Auszug aus dem Stadtentwicklungskonzept „Perspektive München – Herausforderungen – Stadt im Wandel“ des Referats für Stadtplanung und Bauordnung

„Die aktuelle Planungsprognose geht von einer weiter deutlich steigenden Bevölkerung aus. ...Die Zahl der Einwohnerinnen und Einwohner mit Haupt- oder Nebenwohnsitz in München wird voraussichtlich Ende 2022 die 1,7-Millionengrenze überschreiten, bis Ende 2030 auf 1,8 Millionen ansteigen und 2035 dann bei 1,854 Millionen liegen.“³⁰

*„... Die verschiedenen Altersgruppen verzeichnen dabei unterschiedlich starke Zuwächse mit sehr unterschiedlichen Anforderungen an die Stadtentwicklung. Während die Zahl der Kinder und Jugendlichen um elf bis 19 Prozent zunimmt, gibt es auch bei den Hochbetagten Zuwächse. **Menschen mit 75 Jahren oder älter verzeichnen sogar den stärksten Anstieg aller demografischen Gruppen. Ihre Zahl steigt mit 26 Prozent um rund ein Viertel; in absoluten Zahlen entspricht das einer Zunahme von 118.000 im Jahr 2013 auf etwa 148.200 im Jahr 2030.**“³¹*

Auf Grund der prognostizierten Entwicklung der Stadtbevölkerung ist eine stetig steigende Nachfrage nach Behördenleistungen zu erwarten. Unabhängig davon, ob die Prognose zur Bevölkerungsentwicklung möglicherweise zu konservativ ist, wird die LHM künftig Behördenleistungen für eine größere Einwohnerzahl erbringen müssen.

³⁰ <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Stadtplanung-und-Bauordnung/Stadtentwicklung/Grundlagen/Bevoelkerungsprognose.html> – Stand: 22.06.2017

³¹ <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Stadtplanung-und-Bauordnung/Stadtentwicklung/Perspektive-Muenchen/Herausforderungen.html> – Stand: 22.06.2017

Grundsätzlich sind zur Bewältigung der Fallzahlen eine Vielzahl unterschiedlicher Maßnahmen – möglicherweise auch ein Mix – vorstellbar, wie bspw. die Schaffung zusätzlicher Stellen in der öffentlichen Verwaltung (um Leistungen in bisheriger Form erbringen zu können), die Reduzierung des Angebots an kommunalen Leistungen, die zunehmende Auslagerung der Erbringung kommunaler Leistungen an Externe, oder die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung von Verwaltungsleistungen im Zuge von E- und Open-Government.

Die **Schaffung zusätzlicher Stellen** in der öffentlichen Verwaltung in erheblichem Umfang ist vor dem Hintergrund einer zunehmend angespannten Haushaltssituation eher unwahrscheinlich. Die **Reduzierung der kommunalen Leistungen** ist per se nicht erstrebenswert und sollte nur eine letzte Maßnahme darstellen. Zu erwarten ist eine eher gegenteilige Entwicklung: In der „Zukunftsschau München 2040+“³² wird ein möglicher Zuwachs an Aufgaben für die LHM im kommunalen und sozialen Bereich prognostiziert. Eine Aufgabenerweiterung wird jedoch die beschriebene Problematik der Bereitstellung von Verwaltungsleistungen mit den vorhandenen Ressourcen noch verstärken. **Privatisierung und Outsourcing** von Verwaltungsleistungen sind solange ein Problem, solange in Deutschland ein signifikantes Gefälle zwischen dem materiellen Datenschutz und der Datenschutzkontrolle im öffentlichen und im nichtöffentlichen Bereich existiert. Hier kann das neue BDSG auf ein einheitliches Schutzniveau hinarbeiten. Jedoch ist diese Option aus rechtlichen und politischen Gründen auf einzelne Bereiche einer öffentlichen Verwaltung beschränkt. Ein vielversprechender, wenn auch mit hohen Investitionen verbundener, risikobehafteter Ansatz (Kultur- und Kompetenzwandel müssen gelingen) ist die **Automatisierung von Verwaltungsleistungen durch E- und Open-Government**, die langfristig einen wertvollen Beitrag zur Bewältigung der steigenden Fallzahlen und zur Modernisierung der Verwaltung leisten kann und wird.

Wie eingangs zitiert, geht mit dem Wachstum der städtischen Bevölkerung eine demografische Entwicklung einher, die durch starke Zuwächse in der Gruppe der Kinder und Jugendlichen aber auch in der Gruppe der Hochbetagten geprägt ist. Diese Entwicklung stellt die LHM zunehmend vor Herausforderungen, da das Angebot an kommunalen Dienstleistungen für alle Bevölkerungsgruppen nutzbar sein muss.

Daher wird neben den digitalen Nutzungsmöglichkeiten auch weiterhin die Möglichkeit bestehen, Behördengänge persönlich durchzuführen. Darüber hinaus muss das Angebot aber auch für gesundheitlich eingeschränkte Personen zugänglich sein. E- und Open-Government stehen in der Pflicht, Online-Dienste zu gestalten, die sowohl für junge, als auch für ältere, ggf. gesundheitlich eingeschränkte Personen nutzbar sind. Dazu gehört nicht nur die barrierefreie Gestaltung von Online-Diensten, sondern auch deren Verständlichkeit. Dies betrifft insbesondere Informationen zu Verwaltungsleistungen (Abkehr vom Amtsdeutsch und von juristischen Formulierungen), die Reduktion der Komplexität von Bestimmungen und Formularen sowie interaktive Beratungsmöglichkeiten.

Der allgemeine Trend der zunehmenden Digitalisierung führt auch zu einer kulturellen Veränderung in der Gesellschaft – die „*Digital Natives*“ (Personen, die nach 1980 geboren und damit mit der digitalen Technik aufgewachsen sind³³) machen heute schon 29 Prozent der Münchner Bevölkerung zwischen 18 und 65 aus.³⁴ Eine heute 36-jähri-

32 Vgl. Zukunftsschau München 2040+, S. 31

33 Quelle: https://de.wikipedia.org/wiki/Digital_Native

34 Abgeleitet aus folgenden Quellen: „Regionalisierte Bevölkerungsvorausberechnung für Bayern bis 2035 - Demographisches Profil für die Landeshauptstadt München, Beiträge zur Statistik Bayerns, Heft 548, Hrsg. im Dezember 2016, Hrsg.: Bayerisches Landesamt für Statistik“, „Demografiebericht München – Teil 1 und Teil 2, Stand Mai 2015, Hrsg.: Landeshauptstadt München“

ge geht selbstverständlich davon aus, dass sie sämtliche Aufgaben mit dem Smartphone erledigen kann – ob einkaufen, sich verabreden, Geld überweisen oder nach einer Busverbindung suchen. Diese Erwartungshaltung erstreckt sich auf alle Interaktionen im täglichen Leben – auch mit Behörden. Über Chat oder Mail will sie die Verwaltung kontaktieren – sie ist nicht mehr bereit, auf anderem Weg zu kommunizieren oder die Behörde persönlich aufzusuchen. Alle Informationen müssen schnell und mobil bereitstehen, nicht erst eingeholt werden. So ist für sie ihr digitaler Alltag.

Ähnliches gilt auch für Unternehmen – am Markt erfolgreiche Unternehmen haben längst die digitale Transformation sehr weitgehend umgesetzt. Online ist in vielen Unternehmen der Standardzugang zu Produkten und zunehmend auch zu Dienstleistungen. Produkte werden heute durch Kunden mit Hilfe von Online-Konfiguratoren ihren Wünschen angepasst – und nicht mehr in persönlichen Gesprächen mit Kundenberatern.

Auch für diese Zielgruppen muss das Angebot an kommunalen Dienstleistungen attraktiv und nutzbar sein.

Ein weiterer Effekt, der aus der demografischen Entwicklung resultiert, ist die sinkende Zahl junger Menschen, die in den Arbeitsmarkt eintreten, wodurch sich der Wettbewerb von Wirtschaft und Verwaltung um diese knappen Nachwuchskräfte verschärft. Daher ist zukünftig mit wachsenden Schwierigkeiten bei der (Nach-)Besetzung offener Stellen zu rechnen.

Das Spannungsfeld aus einer wachsenden Bevölkerungszahl, dem Auftrag der Verwaltung zur Daseinsvorsorge und den begrenzten personellen und finanziellen Mitteln erfordert eine strategische (Neu-)Ausrichtung, innovative, kreative Lösungen und konsequentes Handeln.

Abgeleiteter Handlungsbedarf

- Entwicklung einer gesamtstädtischen Strategie für E- und Open-Government

2. E- und Open-Government Hauptstadt München – Eine Strategie

Wie in Kapitel 1.1.1 ausführlich dargestellt, wurden in den letzten Jahren in der LHM erfolgreich erste Schritte im E- und Open-Government unternommen und wichtige (Vor-)Arbeiten geleistet. Im gleichen Zeitraum hat sich das Thema Digitalisierung in allen Bereichen des täglichen Lebens deutlich schneller weiterentwickelt als in der Verwaltung.

Diesen Herausforderungen der digitalen Transformation muss sich die LHM, als größte deutsche Kommune, stellen. Auf Grund der Größe und der Komplexität der Verwaltung der LHM kann dies nicht von „heute auf morgen“ geschehen, sondern bedarf es ambitionierten Zielen und einer daraus abgeleiteten gesamtstädtischen Strategie für die nächsten Jahre, die in den folgenden Kapiteln dargestellt werden.

2.1. Beschreibung der strategischen E-Government Ziele

Gemeinsam mit den Einheiten, die die zentralen eoGov-Basiskomponenten definieren und entwickeln,³⁵ wurde in mehreren Workshops eine Reihe von strategischen E-

³⁵ Dazu gehören: eoGov-Team STRAC, eoGov-Team it@M, Ansprechpartner bei der Stadtkämmerei zum Thema E-Government

Government Zielen (s. Kap. 2.1.1 und 2.1.2) und ein darauf aufbauendes E-Government Zielbild (s. Kap. 2.2) entwickelt.

Die strategischen eGov-Ziele adressieren die beiden wesentlichen Zielgruppen von E-Government, die Nutzer und die Verwaltung, und deren spezifische Sichtweisen auf dieses Thema.

2.1.1. Strategische E-Government Ziele – Nutzersicht

Bei der ersten Zielgruppe „Nutzer“ handelt es sich um alle Anwenderinnen und Anwender, die das E- und Open-Government Angebot der LHM nutzen. Neben den Bürgerinnen und Bürgern, den Unternehmen, anderen Behörden, Vereinen und vielen anderen Externen zählen zu dieser Gruppe auch insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LHM selbst.

Aus Sicht der Zielgruppe „Nutzer“ werden folgende Ziele durch die LHM verfolgt:

Wir machen Verwaltungsleistungen nutzerfreundlich (Ziel 1)

Unsere Online-Dienste entwickeln wir konsequent aus Sicht des Nutzers für den Nutzer. Wir stellen einfache, klar verständliche und effiziente Online-Dienste für jedermann bereit.

Bei der Gestaltung von Online-Diensten sind die Anforderungen und Bedürfnisse aller Nutzer das wichtigste Kriterium. Neben den externen Nutzern betrachten wir grundsätzlich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LHM als wichtige Nutzergruppe. Zielsetzung dabei ist die Bereitstellung durchgängiger und vollständiger Verwaltungsvorgänge (Ende-zu-Ende) und nicht nur das Angebot einfacher Online-Formulare (z. B. als PDF-Download). Durch diese nutzerzentrierte Betrachtungsweise der Online-Dienste erleichtern wir die Interaktion und Kommunikation zwischen Nutzern und Verwaltung und stellen die Stadt für die Herausforderungen der kommenden Jahre auf.

Wir machen Verwaltungsleistungen attraktiv (Ziel 2)

Wir stellen einen zentralen Marktplatz für alle Online-Dienste bereit.
Wir beschreiten dabei neue Wege.

Durch die Einrichtung EINER attraktiven zentralen Anlaufstelle (Online Marktplatz) wird das gesamte Angebot an Verwaltungsleistungen gebündelt für alle Nutzer bereitgestellt. Konkrete Online-Dienste sind dabei leicht auffindbar, verständlich dargestellt und intuitiv nutzbar. Personalisierte Informationen und Verwaltungsleistungen werden, falls gewünscht, proaktiv dem Nutzer zur Verfügung gestellt. Wir betreiben regelmäßige und nutzerorientierte Öffentlichkeitsarbeit, um das Angebot bei allen Nutzergruppen bekannt zu machen.

Wir bringen Verwaltungsleistungen nach Hause (Ziel 3)

Behördengänge können online erledigt werden.
Rund um die Uhr. Von Überall. Auch mobil.

Unsere Online-Dienste sind an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden erreichbar und stehen auf allen gängigen Endgeräten zur Verfügung (mobil, stationär). Bei Fragen zur Nutzung werden die Nutzer in einem wirtschaftlich angemessenem Rahmen unterstützt (Support). Unsere Online-Dienste können von ALLEN benutzt werden. Dies bedeutet, sie sind gut zugänglich (z. B. Bürgerterminals), zeichnen sich durch eine leichte Sprache aus (kein Verwaltungsdeutsch) und sind mehrsprachig – damit sind sie barrierefrei in weitem Sinne. Auch bei starker Nutzung ist die Performance angemessen. Dabei

entsprechen sie stets den Anforderungen des Datenschutzes und den gültigen Sicherheitsstandards. Im Sinne eines „Lieferdienstes“ bringen wir die Verwaltungsleistungen bei Bedarf auch direkt zum Nutzer.

Damit machen wir E-Government zum integralen Bestandteil des Alltags – überall, jederzeit, für jeden.

2.1.2. Strategische E-Government Ziele – Verwaltungssicht

Aus Sicht der zweiten Zielgruppe „Verwaltung der LHM“ werden folgende Ziele verfolgt:

Wir machen Verwaltungsleistungen digital (Ziel 4)

Anträge und Anliegen können effizienter bearbeitet werden. Und schneller. Und besser. Und flexibler.

Wir verlagern Behördengänge auf den Online-Kanal. Dabei priorisieren wir Verwaltungsleistungen mit erheblicher Wirkung (nach außen und nach innen) um die Verwaltung zu entlasten (Wartezeiten) und die Konzentration auf Kernaufgaben zu ermöglichen. Um diese Verlagerung voranzutreiben, begleiten wir die Entwicklung standardisierter, medienbruchfreier Ende-zu-Ende-Prozesse und unterstützen diese durchgängig digital. Wir forcieren die Integration von Frontend (Online-Komponenten) und Backend (Fachverfahren), die übergreifende Integration von Fachverfahren und die Nutzung einer gemeinsamen Datenbasis. Durch die Digitalisierung durchgängiger, standardisierter Prozesse stellen wir die Verwaltung zukunftsfähig und leistungsfähig auf. So kann die Verwaltung die wachsenden Fallzahlen mit den knappen Ressourcen effizient bearbeiten.

Wir entwickeln Verwaltungsleistungen agil (Ziel 5)

Auf Basis von Standards stellen wir neue Online-Dienste schnell, mit geringem Aufwand und flexibel zur Verfügung.

Wir schaffen einheitliche und wiederverwendbare Lösungen. Grundlage sind breit einsetzbare Basiskomponenten mit Grundfunktionalitäten sowie die Verwendung einheitlicher, definierter Schnittstellen und eine einheitliche Datenhaltung. Individuelle Online-Dienste nutzen diese Basis. Unsere Basiskomponenten sind dabei für eine schnelle und aufwandsarme Bereitstellung neuer, änderungsfreundlicher Dienste optimiert. Um diese schnelle Bereitstellung zu gewährleisten verfolgen wir in Zukunft eine agile Vorgehensweise.³⁶ Für den schnelleren Ausbau unseres digitalen Angebots nutzen wir auch Komponenten und Lösungen von Dritten und gehen dazu Kooperationen – auf Kommunal-, Landes- und/oder Bundesebene – ein. Um schnell eine Lösung zur Verfügung zu stellen, sind wir auch bereit Fehler zu machen und auf Perfektion zu verzichten („Ausprobieren geht vor Perfektion“).

Wir entwickeln Verwaltungsleistungen stetig weiter (Ziel 6)

Wir stellen unsere Online-Dienste und Prozesse immer wieder auf den Prüfstand und lernen daraus für die Zukunft.

Unsere Basiskomponenten und Online-Dienste erfüllen definierte Qualitätskriterien, deren Einhaltung durch ein Qualitätsmanagement sicher gestellt wird. Schnellere, bessere und günstigere Online-Dienste sind das Ziel. Dazu erheben wir konsequent Nutzungszahlen, analysieren diese und leiten aus den Ergebnissen Handlungsempfehlun-

³⁶ Agile Vorgehensweisen (in der IT) sind durch selbstorganisierende Teams und eine iterative, inkrementelle Vorgehensweise geprägt. Geeignete Entwicklungsumgebungen erlauben die schnelle Bereitstellung und Änderung von Diensten.

Im Sinne einer offenen Verwaltung ist für diesen Bereich keine Anmeldung notwendig („offene Tür“).

Allerdings ist bereits auf dieser Ebene auch eine Anmeldung möglich. Die Authentifizierung muss dabei benutzerfreundlich (schnell, einfach) sein, aber natürlich auch den erforderlichen Sicherheitsstandards genügen. Eine Möglichkeit wäre eine „München-ID“ als Single-Sign-On für alle Leistungen der Kommunalverwaltung und ggf. sogar für alle Leistungen des Stadtkonzerns (z. B. SWM). Die Anmeldung ermöglicht einen erweiterten nutzerspezifischen Überblick über das Leistungsangebot der Stadtverwaltung München und ist auch mit einigen Vorteilen für die Nutzerin und den Nutzer verbunden:

- Personalisiertes Angebot (z. B. abhängig von hinterlegten Interessen oder angegebenen Rollen)
- Direkter Zugriff auf Bürger- / Unternehmenskonto (z. B. zur Pflege persönlicher Daten oder eines Benutzerprofils für das Angebot)
- Direkter Zugriff auf einen persönlichen Postkorb
- Übersicht zu bisherigen Kontakten, Anträgen und deren Bearbeitungsstand

Fazit und Zielorientierung

Die erste Ebene des virtuellen Rathauses ist somit das „Schaufenster der Stadtverwaltung“. Die attraktive Gestaltung und die klare Darstellung aller Inhalte lädt dazu ein, das digitale Angebot der LHM auf allen Ebenen zu nutzen. Über eine konsequente und breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit wird das Angebot allen Zielgruppen bekannt gemacht.

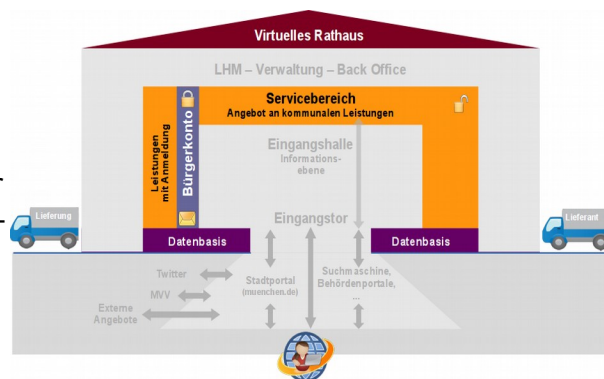
Durch die Ausrichtung und Gestaltung des Eingangsbereichs an den Nutzerbedürfnissen wird die Realisierung der strategischen Ziele „Nutzerfreundlichkeit“ (Ziel 1) und „Attraktivität“ (Ziel 2) adressiert und vorangetrieben. (s. Kap. 2.1.1)

2.2.2. Der Servicebereich – Darstellung der kommunalen Leistungen

Während die erste Ebene des virtuellen Rathauses die Informationsdrehscheibe ist, auf der sich der Nutzer über das Angebot Münchens im allgemeinen und der Stadtverwaltung im Speziellen informieren kann, betritt der Nutzer mit der zweiten Ebene den Servicebereich der Stadtverwaltung München.

Der Servicebereich bietet einen Überblick über alle kommunalen Leistungen, die online (mit oder ohne Anmeldung) nutzbar sind. Diese Leistungen umfassen:

- Informationsdienste, z. B. Informationen zu kommunalen Verwaltungsleistungen
- Online-Anträge, die ausgefüllt werden können und anschließend elektronisch versendet werden – optional auch weiter per Ausdruck und Postversand



- Online-Dienste, bei denen beispielsweise eine Antragstellung vollständig online erfolgt

Auch im Servicebereich sind die Verwaltungsleistungen leicht auffindbar und das Angebot muss barrierefrei sein. Die Kategorisierung der Leistungen entspricht dabei jener, die bereits im Eingangsbereich genutzt wurde.

Diese „Angebotsdrehzscheibe“ stellt somit die Grundlage für das weitere Vorgehen dar, das vergleichbar mit einem Bestellvorgang in einem Onlineshop ist:

Der Nutzer wählt die gewünschte konkrete Leistung (in einigen Fällen kann es sich auch um eine konkrete Ware handeln) aus. Leistung bzw. Ware werden dann „bestellt“, häufig durch Ausfüllen eines Antrags (z. B. Beantragung einer Geburtsurkunde) oder eines Auftrags bzw. einer konkreten Bestellung (z. B. Bestellung eines Familienpasses). Handelt es sich um eine kostenpflichtige Leistung, so kann diese auch online bezahlt werden. Die abschließende Lieferung der bestellten Leistung oder Ware erfolgt dann entweder als direkter (synchroner) Bezug der Leistung (z. B. im Fall der Online-Freischaltung eines Dienstes) oder in Form eines asynchronen Bezugs, d. h. die Lieferung erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt (z. B. Zustellung eines Bescheides oder „Warenlieferung“; schon jetzt beispielsweise für den Ferien-/Familienpass vorhanden).

In Abhängigkeit vom konkreten Dienst, der genutzt werden soll, kann eine Anmeldung, beispielsweise am Bürgerkonto, erforderlich sein. Dies ist etwa der Fall, wenn für einen Antrag ein Schriftformerfordernis besteht oder konkrete Informationen zu Verwaltungsvorgängen abgerufen werden sollen (Personalisierung).

Perspektivisch ist auch die physikalische Lieferung von Waren oder Leistungen, z. B. durch einen Lieferdienst (dargestellt durch den LKW „Lieferung“ im Zielbild), denkbar. Leistungen, wie beispielsweise eine Identifizierung eines Empfängers zu Hause – etwa durch einen Personalausweis ohne eID-Funktion – sind damit prinzipiell möglich. Insbesondere für ältere und kranke Menschen könnte dies sehr attraktiv sein.

Der hier beschriebene Prozess wird durch einen nutzerorientierten Supportprozess unterstützt. So stellt die LHM für die Kommunikation (z. B. im Fall von Fragen zur Leistung vor der Bestellung oder für Rückfragen nach der Bestellung) leistungsspezifische Kontaktmöglichkeiten (z. B. Gruppenpostfach) bereit.

Fazit und Zielorientierung

Im Servicebereich des virtuellen Rathauses stehen alle kommunalen Verwaltungsleistungen der LHM zur Verfügung und können rund um die Uhr von überall genutzt werden. Neben der attraktiven Gestaltung ist hier vor allem die intuitive und einfache Handhabung im „Bestellprozesse“ für alle Nutzer von entscheidender Bedeutung.

Die Nutzerzentrierung im Servicebereich, die Bereitstellung des Serviceangebots auf allen sinnvollen Kanälen und der kontinuierliche Ausbau des Angebots an Online-Diensten setzen die Ziele „*Nutzerfreundlichkeit*“ (Ziel 1) und „*Serviceerbringung*“ (Ziel 3 – s. Kap. 2.1.1) sowie die verwaltungsorientierten Ziele „*Digitalisierung der Leistung*“ (Ziel 4) und „*Weiterentwicklung der Leistung*“ (Ziel 6 –s. Kap. 2.1.2) um.

2.2.3. Das Back-Office – die Leistungserstellung

Wurde im Servicebereich der Stadtverwaltung eine entsprechende Leistung beantragt oder bestellt, so muss diese dann auch durch die LHM erbracht werden. Dies erfolgt, für den Nutzer nicht sichtbar, in – den jeweiligen Fachbereichen der LHM, also im Back Office.

Für eine schnelle, effiziente und weitgehend automatisierte **Leistungserstellung im Fachbereich** werden digitale Verfahren und Werkzeuge verwendet.

Damit dies durchgängig medienbruchfrei gelingt, ist die Integration von Fachverfahren (im Back-Office) und Online-Komponenten (zu den Nutzern) unabdingbar. Hierfür bieten sich zwei Wege an:

- Bereitstellung neuer Fachverfahren mit Online-Komponenten

Werden Fachverfahren neu entwickelt oder beschafft, so ist die Bereitstellung einer Online-Komponente, falls fachlich sinnvoll, eine Muss-Anforderung. Im Fall einer Eigenentwicklung können zur Realisierung der Online-Komponente(n) die eoGov-Basiskomponenten genutzt werden. Im Fall der Beschaffung sollten neue Fachverfahren ausgewählt werden, die bereits über Online-Komponente(n) verfügen. Alternativ kann auch eine Anbindung beschaffter Lösungen an eoGov-Basiskomponenten erfolgen, was aus Gründen der Standardisierung – auch zum Nutzer hin – vorzuziehen ist. Die Integration in den Servicebereich muss zudem gegeben sein.

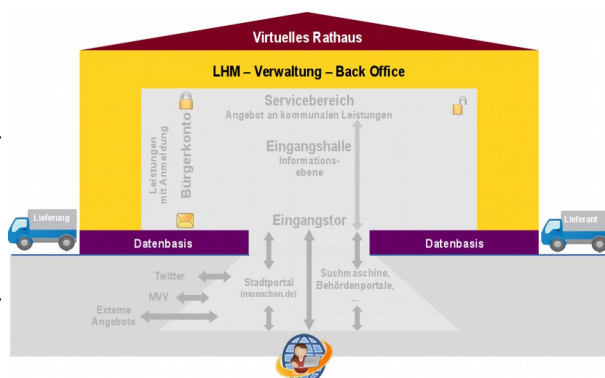
Wenn möglich, werden bereits existierende Kommunal-, Landes- und Bundeslösungen genutzt, die beispielsweise über eine Kooperation mit anderen Kommunen verfügbar sind oder von Bund oder Land bereitgestellt werden.

- Erweiterung bestehender Fachverfahren um Online-Komponente(n) oder um eoGov-Basiskomponenten

Für existierende Fachverfahren, die noch länger genutzt werden sollen, wird eine Erweiterung um Online-Komponente(n) oder um eoGov-Basiskomponente(n) angestrebt. Auch hier wird die Anbindung an eoGov-Basiskomponenten aus Gründen der Standardisierung – auch zum Nutzer hin – bevorzugt.

Bei der Leistungserstellung in den Fachbereichen handelt es sich um die referatsspezifischen Fach- und Kernprozesse die das Herz des Back-Offices bilden. Um diese Kernprozesse zu unterstützen ist der Aufbau und die Weiterentwicklung der eoGov-Basiskomponenten als unterstützende Prozesse erforderlich. Dazu werden Basiskomponenten zur Entwicklung oder Erweiterung von Fachverfahren bzw. zur Vereinfachung der Leistungserstellung bereitgestellt.

Diese fachverfahrensunabhängigen eoGov-Basiskomponenten sollen mit geringem Aufwand und flexibel einsetzbar und änderungsfreundlich sein. Ihre Bereitstellung erfolgt durch Eigenentwicklung, Beschaffung oder, wenn möglich, durch Nutzung von eoGov-Basiskomponenten, die durch Bund, Land oder andere Kommunen bereitgestellt werden. Auch die Erweiterung bestehender eoGov-Basiskomponenten um gewünschte Funktionalitäten ist vorzusehen.



Grundsätzlich soll die Nutzung von eoGov-Basiskomponenten nicht nur für externe Nutzer sondern auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LHM möglich sein.

Fazit und Zielorientierung

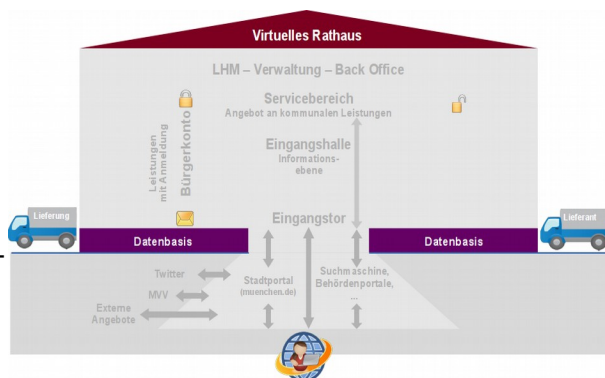
Nur ein leistungsstarkes Back-Office ermöglicht die schnelle und effiziente Lieferung der Leistung bis zum Nutzer. Um die Potentiale der digitalen Transformation vollumfänglich nutzen und Verwaltungsverfahren komplett online anbieten zu können, ist es zwingend erforderlich nicht nur die Nutzerseite zu optimieren, sondern insbesondere auch die verwaltungsinterne Verarbeitung im Back-Office.

Somit wird auch hier das nutzerorientierte Ziel „Serviceerbringung“ (Ziel 3 – s. Kap. 2.1.1) bedient. Der Schwerpunkt liegt jedoch auf der Umsetzung der verwaltungsorientierten Ziele (s. Kap. 2.1.2). Insbesondere die Ziele „Agile Entwicklung“ (Ziel 5) und „Weiterentwicklung der Leistung“ (Ziel 6) stehen hier im Mittelpunkt der Betrachtung.

2.2.4. Die Datenbasis – das Fundament der Leistungen

Sowohl die Informationen im Eingangsbereich als auch die Bereitstellung der Services im Servicebereich und die Abwicklung im Back Office bedürfen eines Fundaments: einer gemeinsamen Daten- bzw. Informationsbasis.

In dieser Zielvorstellung werden ressortübergreifend **ausgewählte** zentrale Stammdaten zur Nutzung durch Fachbereiche und Fachverfahren, eoGov-Basiskomponenten und auch eoGov-Dienste bereitgestellt. Der Zugriff erfolgt über standardisierte Schnittstellen, zentrale Fragen der Datenhoheit und des Datenschutzes sind geklärt.



Durch stadtweit verfügbare Daten über Referatsgrenzen hinweg können aktuell existierende Datensilos in den Fachbereichen abgeschafft und Potentiale „verschränkter Daten“ gehoben werden.

Zentral bereitgestellte Daten erleichtern durchgängige, medienbruchfreie Prozesse. Korrekte, aktuelle, konsistente und vollständige Daten stellen eine wertvolle Ressource dar. Langfristiges Ziel muss somit der Aufbau eines Datenmanagements sein, das die eigentliche Datenbasis, aber auch Prozesse zur Steuerung, Beschaffung, Bereitstellung, Verwendung, Qualitätssicherung und Entsorgung von internen und externen Daten, bereitstellt³⁷.

Für eoGov stehen hierbei insbesondere Stammdaten im Kontext des Bürgerkontos, wie bspw. Name, Adresse und Geburtsdatum, Geschäftspartner-ID (z. B. für Rechnungen) oder bei Unternehmen zusätzliche Stammdaten wie etwa die Rechtsform, im Fokus der Betrachtung.

Diese Daten unterliegen unterschiedlichen Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten (Datenhoheit): Wohnsitzdaten eines Bürgers liegen in der Datenhoheit des KVR, For-

37 Vgl. KGSt „Datenmanagement“ (<https://www.kgst.de/datenmanagement>)

derungen an einen Bürger bei der Stadtkämmerei, Adressdaten beim Kommunalreferat. Dies soll auch so bleiben. Ziel muss es vielmehr sein, standardisierte Schnittstellen und eine Zugriffsschicht für die stadtweite Nutzung bereitzustellen.

Standardisierte Schnittstellen und eine Zugriffsschicht für die stadtweite Nutzung ermöglichen es, die vorliegenden Datenbestände zu nutzen. Aufgrund von Datenschutzaspekten und technischen Hürden werden diese Daten heute vielfach redundant in den Fachverfahren gehalten und sind damit potentiell nicht immer auf einem einheitlichen, aktuellen Stand (z. B. wegen Umzug, Namensänderung, Geschäftsaufgabe). Die Verwendung korrekter und stets aktueller Daten durch alle Fachverfahren ist aber Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Verwaltung.

Auch wenn einheitliche Stammdaten ist aus datenschutzrechtlichen, technischen und organisatorischen Gründen ein schwieriges Thema darstellen, bergen sie enormes Potenzial für die Effektivität und Effizienz der Verwaltung. Allein das Einsparpotenzial durch die vermiedene Mehrfachverwaltung derselben Daten ist erheblich. Darüber hinaus kann so die vom Europäischen Parlament beschlossene nur „Einmalige Erfassung“ (once only) von Informationen von Bürgern und Unternehmen realisiert werden, einem zentralen Grundsatz für legislative und nicht-legislative „Initiativen“ der EU-Mitgliedsstaaten im Bereich E-Government.³⁸ Eine einheitliche Datenbasis setzt die Anforderung der Datensparsamkeit um und erhöht die Revisionssicherheit.

Vor einer möglichen stadtweiten Bereitstellung zentraler Daten sind eine Reihe von Untersuchungen und Prüfungen erforderlich, z. B.:

- Prüfung des rechtlichen Rahmens (Zulässigkeit, Beschränkungen, etc.)
- Einschätzung von Aufwand und Nutzen einer solchen Datenbasis
- Untersuchung der technischen Machbarkeit und von Realisierungsszenarien
- Untersuchung der organisatorischen Einbindung der Datenbasis

Diese Untersuchungen erfordern u. A die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen, Ministerien und weiteren Behörden (z. B. dem Landesdatenschutzbeauftragten) und sollen in ausgewählten Bereichen durch eine wissenschaftliche Begleitung unterstützt werden.

Mit dem Projekt GeoPortal /Geodateninfrastruktur, welches eine aktuelle, einheitliche und gesamtstädtische Basis für städtische Geodaten im Internet zur Verfügung stellen soll, wird aktuell bereits ein wesentlicher Beitrag geleistet (s. Kap. 1.1.2.1).

Fazit und Zielorientierung

Eine gemeinsame Datenbasis ist für durchgängig medienbruchfreie, durch IT unterstützte Prozesse sehr wichtig. Die Bereitstellung einer verwaltungsintern nutzbaren Datenbasis für wenige, wichtige zentrale Stammdaten wie Name und Adresse von Bürgern zur Nutzung durch Fachverfahren und eoGov-Lösungen wäre ein wichtiger Baustein des virtuellen Rathauses. Datenschutzrechtliche Belange werden von Beginn an in enger Zusammenarbeit mit der Rechtsabteilung beurteilt.

³⁸ Siehe Kapitel 1.5

Betrachtet man die in Kapitel 2.1 genannten Ziele, werden aus Nutzersicht nicht nur die „*Nutzerfreundlichkeit*“ (Ziel 1) und die „*Attraktivität*“ (Ziel 2) des eoGov-Angebots erhöht, sondern insbesondere auch aus Verwaltungssicht die Ziele „*Digitalisierung der Leistung*“ (Ziel 4) und „*Weiterentwicklung der Leistung*“ (Ziel 6) vorangetrieben.

2.3. Beschreibung der strategischen Open-Government Ziele

Open-Government meint ein Leitbild, das Transparenz, Partizipation und Kooperation für und zwischen öffentlichen Stellen und der Stadtgesellschaft herstellt. Übergreifendes Ziel in diesem Kontext ist die Öffnung von Politik und Verwaltung. Auch die LHM hat im Rahmen des eoGov-Projekts mit dem Open-Data Portal erste Schritte hin zu einer offenen Verwaltung vollzogen. Um diesen Weg fortzusetzen werden folgende strategischen Ziele für das Open-Government formuliert:

Wir erhöhen die Transparenz von Verwaltungshandeln

Wir veröffentlichen offene Verwaltungsdaten. Wir schaffen Transparenz.

Durch die Veröffentlichung von offenen Verwaltungsdaten (Open-Data) schaffen wir Transparenz und neue Informationsmöglichkeiten über das kommunale Handeln. Dazu veröffentlichen wir Daten, die nicht dem Datenschutz oder sonstigen rechtlichen Einschränkungen unterliegen, auf dem Open-Data Portal der LHM, wo sie von Dritten weiterverwendet werden können. Das Angebot an Open-Data wird dabei sukzessive weiter ausgebaut. Darüber hinaus sind wir im regelmäßigen Dialog mit der Open-Data-Community, denn nur die Nutzung von Datensätzen schafft einen Mehrwert.

Wir bieten Möglichkeiten der Konsultation und Mitwirkung (Partizipation)

Wir eröffnen neue Wege zur Mitwirkung und beziehen den Bürger so stärker mit ein.

Wir stellen Online-Beteiligungsplattformen zur Mitwirkung an kommunalen Entscheidungsfindungs- und Willensbildungsprozessen zur Verfügung. Online-Partizipation ergänzt dabei traditionelle Formen der Bürgerbeteiligung mit den Möglichkeiten des Internets und ermöglicht damit einen Austausch von Ideen und Meinungen rund um die Uhr und an jedem Tag der Woche. Durch interaktive Webanwendungen werden neue Formen der Vernetzung und der Beteiligung möglich.

Wir unterstützen Formen der Zusammenarbeit (Kooperation)

Wir fördern den Austausch zwischen Stadtgesellschaft und Verwaltung und arbeiten damit gemeinsam an Lösungen für unsere Stadt.

Wir stellen Werkzeuge und Online-Plattformen zum gezielten Austausch von Wissen und Ideen zwischen Verwaltung und Stadtgesellschaft zur Verfügung, um damit gemeinsam Probleme bearbeiten zu können. Bürgerinnen und Bürger helfen mit, öffentliche Aufgaben zu erfüllen (z. B. Mängelmelder). Die Zusammenarbeit über alle Verwaltungsebenen hinweg und mit dem privaten Sektor wird gestärkt.

**Open-Government verbindet Stadtgesellschaft und Verwaltung –
wir arbeiten gemeinsam für unsere Stadt!**

2.4. Strategisches Zielbild für Open-Government in der LHM

Die folgende allgemeine Abbildung 4 zeigt die Erweiterung des E-Government-Hauses um die Bausteine Transparenz, Partizipation und Kooperation. Diese Bausteine öffnen die Verwaltung hin zur Stadtgesellschaft, Wirtschaft, Hochschulen, anderen Behörden und weiteren Stakeholdern.

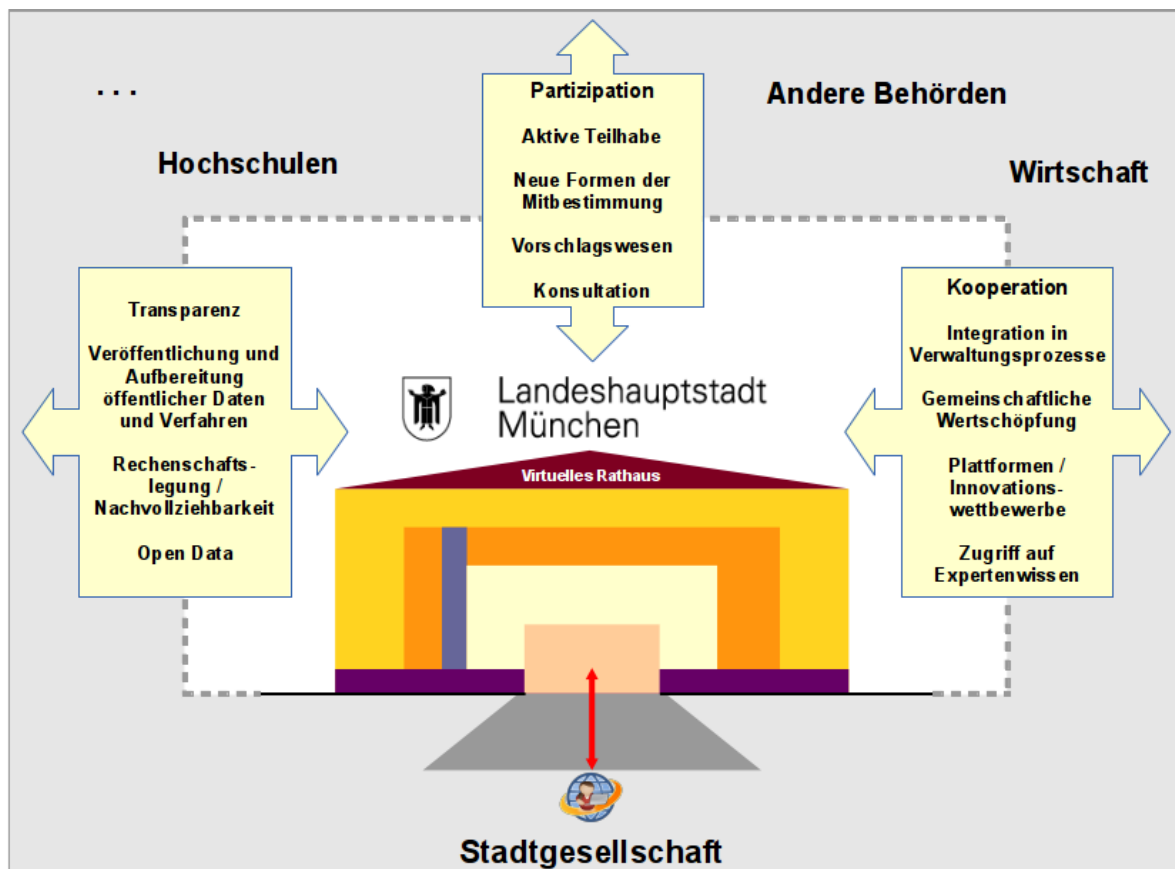


Abbildung 4: Zielbild Open-Government – Öffnung der Verwaltung

Die Strategie zur Öffnung der Verwaltung gegenüber Bevölkerung und anderen ist ein Prozess und kann nur in Teilschritten erfolgen. In den bisherigen Stufen des eoGov-Projekts wurden erste Schritte unternommen, die nun verstärkt weitergeführt werden müssen. Im Rahmen dieser Beschlussvorlage sind der Aufbau neuer eoGov-Basiskomponenten (s. Kap. 3.2.2) aber auch der Ausbau bestehender eoGov-Basiskomponenten (s. Kap. 3.2.3) vorgesehen. Auch die weitere stadtweite Verankerung der Themen Open-Data und Open-Government (s. Kap. 3.2.4.2) sind geplant. Nur damit werden die genannten Ziele erreichbar.

2.5. Auf dem Weg zur E- und Open-Government Hauptstadt – Strategische Maßnahmen

**„Funktionierendes“ E- und Open-Government ist kein Zufall.
Es erfordert eine zentrale Steuerung,
Verankerung in allen Bereichen und einen Kulturwandel.**

Im Rahmen der Aufnahme der Ist-Situation (s. Kap. 1) wurde konkreter Handlungsbedarf in den unterschiedlichsten Bereichen festgestellt. Aus diesem Handlungsbedarf, den strategischen Zielen (s. Kap. 2.1, 2.3) und dem darauf aufbauenden Zielbildern (s. Kap. 2.2, 2.4) ergibt sich ein Spannungsfeld in dem sich die Themen E- und Open-Government bewegen. Um dieses Spannungsfeld aufzulösen und die in das E- und Open-Government gesetzten Erwartungen erfüllen zu können, müssen strategische Maßnahmen ergriffen bzw. entsprechende Voraussetzungen geschaffen werden:

1. **Verwaltungsverfahren gesetzeskonform grundsätzlich online anbieten (E- und Open-Government konsequent mitdenken):**

Verwaltungsverfahren sind grundsätzlich online anzubieten. Dies ist gemäß BayEGovG und OZG des Bundes gesetzliche Verpflichtung – kein Selbstzweck für die LHM. Nur so handelt die LHM gesetzeskonform. Ziel der LHM muss daher die Bereitstellung einer erheblichen Anzahl von Verwaltungsverfahren sein. Das bedeutet E- und Open-Government muss im Rahmen jedes Verwaltungsverfahrens konsequent betrachtet und berücksichtigt werden, unabhängig davon, ob es sich um bestehende oder neue Verwaltungsverfahren handelt.

2. **Klares politisches Mandat für E- und Open-Government:**

Wichtigste Voraussetzung für den weiteren Projekterfolg und somit auch für die Intensität, mit der die Digitalisierung zukünftig in der LHM vorangetrieben wird, ist ein klares, eindeutiges Mandat der Politik und Verwaltung. Ohne ein derartiges zentrales und eindeutiges Mandat und eine konsequente Unterstützung durch Politik und Verwaltung wird E- und Open-Government weiterhin ein Thema mit nachgeordneter Priorität bleiben.

3. **Unterstützung in der Verwaltungshierarchie:**

Das oben genannte Mandat kann nur mit massiver Unterstützung aus der Verwaltungshierarchie umgesetzt werden – beginnend bei den Referentinnen und Referenten bis hin zu den unteren Führungsebenen. E- und Open Government ist ein Führungsthema – nur wenn Führungskräfte „ihre“ Prozesse online bereitstellen wollen, hat das Thema Aussicht auf Erfolg. Ohne Unterstützung der Führungskräfte ist das Erfolgspotenzial gering. Erforderlich sind eine regelmäßige Adressierung des Themas E- und Open Government bei den Führungskräften und eine klare und regelmäßige Kommunikation der Relevanz des Themas durch die oberste Verwaltungsebene.

4. **Verwaltungsverfahren vollständig online abwickeln:**

Soweit rechtlich möglich und wirtschaftlich sinnvoll sollen Verwaltungsverfahren möglichst vollständig (zumindest den Nutzern gegenüber) und nicht nur teilweise online abgewickelt werden. Nur so können Behördengänge vermieden und

Wartezeiten (Warteschlangen) abgebaut und gleichzeitig Einsparungen erreicht werden.

5. Rechtliche Voraussetzungen beeinflussen oder schaffen:

EoGov wird durch geeignete Anpassungen von Arbeitsanweisungen, Geschäftsordnungen, städtische Satzungen und städtische Verordnungen erheblich erleichtert. Ein Beispiel hierfür ist der Verzicht in geeigneten Fällen auf die Schriftform von Anträgen, sodass die bloße Einreichung des Antrags per E-Mail ausreichen würde.

Ziel ist es hier, Arbeitsanweisungen, Geschäftsordnungen, Verordnungen oder Satzungen, die von der LHM selbst erlassen werden, so anzupassen, dass die Verwaltungsverfahren online-fähig werden.³⁹ Bei Gesetzen, welche die LHM nicht selber ändern kann, ist Ziel, dass die LHM zumindest über den Städtetag eine Änderung des jeweiligen Gesetzes anregt.

6. Erforderliche Organisations- und Prozessveränderungen für eoGov durchführen:

Prozessveränderungen: E-Government zielt auf die Online-Abwicklung durchgängiger Ende-zu-Ende-Prozesse (vom Bürger ausgehend und beim Bürger endend) ab. Online bereitgestellte Prozesse müssen jedoch andere Anforderungen an Automatisierbarkeit und Flexibilität erfüllen als bei rein „analoger“ Durchführung des Prozesses. Dies führt dazu, dass einzelne Prozessschritte oder auch ganze Geschäftsprozesse überarbeitet und neu gestaltet werden müssen.

Organisationsveränderungen: Überschreitet ein Prozess dabei organisatorische Grenzen (z. B. Abteilungsgrenzen oder Referatsgrenzen) besteht häufig zusätzliches Optimierungspotential, das u. a. auch durch Organisationsveränderungen gehoben werden kann. Ziel ist dabei die Realisierung einer prozessorientierten Organisation, bei der nach Möglichkeit die vollständige Prozessverantwortung in einer Organisationseinheit liegt. Um eoGov stärker in der Verwaltungsorganisation zu verankern, bedarf es dabei z. B. der Erweiterung bzw. Anpassung von Stellenbeschreibungen und dem Aufbau zusätzlicher Kernkompetenzen in den Fach- und den IT-Abteilungen.

Darüber hinaus werden in den Referaten und Eigenbetrieben dedizierte Stellen für die Einführung von Online-Verwaltungsverfahren zur Verfügung gestellt. EoGov-Experten auf diesen Stellen könnten die Verantwortung für die Online-Komponenten und Online-Verwaltungsverfahren übernehmen und damit das Thema E- und Open-Government stärker verankern. Diese Maßnahme erlaubt die konsequente Einführung neuer eoGov-Dienste auch bei einer grundsätzlichen Priorität fachgesetzlich bedingter oder laufender Vorhaben.

Sofern nicht genügend Ressourcen zur Verfügung stehen, sollten alternativ die Priorisierungskriterien von IT-Projekten angepasst werden, um den gesetzlichen Verpflichtungen im E-Government Rechnung zu tragen.

7. Nutzerbedürfnisse an erste Stelle setzen:

³⁹ Eine Sammlung der vom Stadtrat der Landeshauptstadt München erlassenen Satzungen und Verordnungen kann im Internet unter <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtrecht/alphabetisch.html> nachgeschlagen werden.

Die Gestaltung von eoGov-Diensten wird konsequent an den Nutzern ausgerichtet (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, Vereine, etc.) Nur so kann die häufige Nutzung der Online-Dienste sicher gestellt werden. Dies beginnt bereits bei der Gestaltung der Verwaltungsleistung (Bestimmungen zur Antragstellung, Gestaltung der Formulare, etc.). EoGov-Experten gestalten gemeinsam mit Nutzern, Verwaltungsexperten und Marketingspezialisten nutzerfreundliche, durchgängige und effiziente Verwaltungsleistungen. Die einfache Online-Bereitstellung eines Formulars greift viel zu kurz. Wichtig sind auch Qualitätsmerkmale wie Mobilität, Mehrsprachigkeit, Barrierefreiheit und Verfügbarkeit. Dem direkten Support für Endnutzerinnen und Endnutzer muss ebenfalls Rechnung getragen werden.

8. Neue eoGov-Dienste schnell und aufwandsarm bereitstellen – durch Nutzung neuer Technologien und innovativer, agiler Vorgehensweisen:

Um der schnellen technischen aber auch politischen Entwicklung im Bereich des E- und Open-Governments Rechnung zu tragen, ist es auch für das eoGov-Team innerhalb der LHM zwingend erforderlich schneller auf Veränderungen der Umwelt, insbesondere der gesetzlichen Vorgaben aber auch der Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer, reagieren zu können. Aus technischer Sicht erfolgt dies über die Anpassung der eoGov-Architektur und von Entwicklungsprozessen hin zu web-basierten, modularen und integrierten Lösungen (→ Baukastenprinzip). Insbesondere die Befähigung der Infrastruktur zur Nutzung der vorhandenen Potentiale spielt in diesem Kontext eine entscheidende Rolle.

Agilere Vorgehensweisen im Rahmen des Anforderungsmanagements und der Bereitstellung von eoGov-Lösungen führen zu kürzeren Entwicklungszyklen, beschleunigen den produktiven Einsatz zum Teil erheblich, erlauben eine nutzerorientierte Optimierung und führen somit zu mehr Akzeptanz.

9. Öffentlichkeitsarbeit stärken:

Das Online-Angebot der LHM ist deutlich umfangreicher und vielfältiger als dies bei den Nutzerinnen und Nutzer aber auch innerhalb der LHM bekannt ist. Ziel der Öffentlichkeitsarbeit muss es sein, die eoGov-Leistungen und Angebote der LHM aber auch von anderen Behörden auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene (z. B. nPA) stärker bekannt zu machen, über Ihren Nutzen aufzuklären und für Ihre Nutzung nach innen und außen zu werben.

Darüber hinaus muss Öffentlichkeitsarbeit nach innen und nach außen zunehmend als wesentlicher Erfolgsfaktor für den Kulturwandel verstanden werden. Neben Darstellung der vorhandenen eoGov-Dienste umfasst dies auch die Darstellung des technisch Möglichen sowie Kooperation mit anderen Stellen (→ Wir leisten große Investitionen in E- und Open-Government und müssen dafür werben und es vermitteln, sonst verpufft die Wirkung und der Nutzen bleibt aus).

10. Kooperationen auf allen Ebenen aufbauen und intensivieren:

Um den Ausbau des E- und Open-Governments schneller voranzutreiben werden verstärkt Kooperationen mit Partnern auf kommunaler, Landes- und Bundesebene eingegangen. Hierzu ist das Angebot an eoGov-Basiskomponenten und -Diensten anderer Behörden, insbesondere des Freistaats Bayern, zu prüfen.

Ebenso muss die Kommunikation mit allen Beteiligten stärker institutionalisiert werden, um einen regelmäßigen Austausch zu gewährleisten. In diesem Rahmen kann dann auch auf zukünftige Entwicklungen Einfluss genommen werden, so dass die LHM in diesem Bereich zum Impulsgeber und Mitgestalter von neuen innovativen Lösungen wird.

11. Kulturwandel in der Verwaltung initiieren:

Der Kulturwandel in der Gesellschaft (Internet als selbstverständlicher Teil der Kultur) erzwingt einen entsprechenden Kulturwandel in der kommunalen Verwaltung. Ziel ist eine digitale Transformation der Verwaltung als Nährboden für eoGov. Den Fachabteilungen müssen die Vorteile von eoGov vermittelt und beispielhaft vor Augen geführt werden. Ängste vor Veränderungen müssen adressiert und abgebaut werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern müssen die notwendigen Kompetenzen vermittelt werden und eine moderne IT-Ausstattung muss eoGov ermöglichen. Und vor allem: Führungskräfte auf allen Ebenen müssen den Veränderungsprozess hin zur digitalen Verwaltung führen und fördern.

12. Gesamtstädtische eoGov-Strategie entwickeln und umsetzen:

Um das Ziel zu erreichen E- und Open-Government Hauptstadt zu werden, bedarf es einer gesamtstädtischen Strategie, die konsequent die genannten Ziele und die Umsetzung des Zielbildes verfolgt. Die gesamtheitliche Betrachtung des Themas und die Bündelung aller strategischen Maßnahmen an einer zentralen Stelle innerhalb der Organisation ebnet den weiteren Weg der LHM im E- und Open-Government.

3. SOLL-Zustand

Im folgenden Kapitel werden die konkreten Maßnahmen beschrieben, die im Rahmen des eoGov-Projekts Stufe 3 ab 2018 umgesetzt werden sollen. Diese konkreten Maßnahmen resultieren aus den strategischen Maßnahmen und setzen diese um.

3.1. Ausarbeitung Gesamtstädtische eoGov-Strategie

„E- und Open-Government Hauptstadt München – Eine Strategie“ unter diesem Titel wurde in Kapitel 2 die Zielsetzung für die LHM für die kommenden Jahre im E- und Open-Government beschrieben.

Da E- und Open-Government sehr eng miteinander verknüpft sind, gilt es, die Konzepte von E-Government und Open-Government gemeinsam zu denken und zusammenzubringen. Nur ein Hand in Hand dieser beiden Themen kann den Weg zu einer „E- und Open-Government Hauptstadt“ ebnet. Dies erfordert die Ausarbeitung einer gesamtstädtischen Strategie, in der beide Themenstellungen miteinander verwoben und aufeinander abgestimmt sind. Dabei werden alle strategischen Handlungsfelder (Organisation und Personal, Prozesse, Standards, Technologie und Ressourcen) beleuchtet.

Insbesondere sollen im Rahmen der Gesamtstädtischen eoGov-Strategie die vorgestellten Ziele (s. Kap. 2.1.1, 2.1.2) überprüft, wo nötig angepasst und detailliert und messbar gemacht werden. Abgeleitet aus den Zielen sollen die strategischen Maßnahmen fortgeschrieben (s. Kap. 2.5), konkrete Maßnahmen zur Umsetzung abgeleitet und ein erster Umsetzungsplan aufgestellt werden.

Im Detail bedeutet dies, dass die genannten Inhalte mit den Referaten und Eigenbetrieben abgestimmt und konkretisiert werden. Immer mit dem Blick auf die definierten Ziele und die Komponenten des Zielbilds werden für die einzelnen strategischen Maßnahmen konkrete Einzelmaßnahmen festgelegt, priorisiert, budgetiert und geplant.

Betrachtet man beispielsweise die strategische Maßnahme „Beeinflussung oder Schaffung der rechtlichen Voraussetzungen für eoGov“ so wäre z. B. eine konkret zu initiiierende Maßnahme die Überprüfung von städtischen Satzungen und Verordnungen auf die notwendigen Erfordernisse, um diese online-fähig zu machen (z. B. Entfall der Schriftformerfordernis). Ein anderes Beispiel wäre die Einbeziehung ausgewählter Nutzerinnen und Nutzer bereits im Rahmen der Anforderungsqualifizierung, um so dem Ziel der Nutzerorientierung und der konsequenten Ausrichtung der eoGov-Dienste am Nutzer nachzukommen.

Wo notwendig, werden die definierten Einzelmaßnahmen relevanten Gremien und Entscheidungsträgern zur Entscheidung bzw. Zustimmung vorgelegt. Im Anschluss wird die Umsetzung der Einzelmaßnahmen beauftragt, sofern Budget und Kapazitäten verfügbar sind, andernfalls werden Budget und Kapazitäten beantragt. Handelt es sich bei der geplanten Einzelmaßnahme um die Bewertung einer Technologie, wird eine entsprechende Bewertung beauftragt und ggf. die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt.

Die Ausarbeitung der gesamtstädtischen eoGov-Strategie wird als Teilprojekt im Rahmen des eoGov-Projekts aufgesetzt, an dem neben dem eoGov-Team (STRAC) auch it@M sowie Vertreterinnen und Vertreter der Referate und Eigenbetriebe beteiligt werden sollen. Intensive Mitarbeit ist dabei insbesondere von der Stadtkämmerei als Querschnittsreferat für ePayment-Themen erforderlich.

Aufgrund der Notwendigkeit, schnell zu greifbaren Ergebnissen zu kommen, wurde für die Ausarbeitung der Gesamtstädtischen eoGov-Strategie ein Timebox-Ansatz gewählt. Im Rahmen des verfügbaren Zeitkontingents sollen die aufgeführten Maßnahmen definiert und im Anschluss eine gesonderte Beschlussvorlage erstellt werden. Mit dieser Beschlussvorlage, geplant im 2. Halbjahr 2019, sollen dem Stadtrat die Strategie zur Entscheidung vorgelegt und Mittel zur Umsetzung konkreter Einzelmaßnahmen sowie für die Fortschreibung der Strategie beantragt werden (s. Abb. 11).

3.2. Konkrete Maßnahmen

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die konkreten Maßnahmen, die im eoGov-Projekt Stufe 3 umgesetzt werden sollen. Einzelne Maßnahmen können sowohl dem Themenfeld E-Government als auch dem Themenfeld Open-Government zugeordnet werden. Die bekannte Einteilung in Handlungsfelder wurde dabei beibehalten:

eoGov-Projekt Stufe 3 – Konkrete Maßnahmen			
Handlungsfeld 1	Handlungsfeld 2	Handlungsfeld 3	Handlungsfeld 4
E-Government			
Umsetzungstopf „Roll-Out eoGov-Basis-komponenten“	eoGov-Basiskomponente Datenbereitstellungsplattform	Weiterentwicklung / Releasemanagement eoGov-Architektur	Stadtweite Verankerung <ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung eoGov-Strategie / Ziele • Stetiger Ausbau des eGov-Angebots
Umsetzungstopf „Zukünftige Bürgerdienste“	eoGov-Basiskomponente Terminvereinbarung	Releasemanagement eoGov-Basiskomponenten	

eoGov-Projekt Stufe 3 – Konkrete Maßnahmen			
Handlungsfeld 1	Handlungsfeld 2	Handlungsfeld 3	Handlungsfeld 4
Online-Anbindung für zukünftige Fachverfahren	Aufbau eines stadtweiten Online Formular Servers	Sonderreleases	<ul style="list-style-type: none"> • Verankerung von eGov in der LHM • Nutzersupport • Weiterführung des Themas eGov in der LHM • Fortschreibung strat. Umsetzungskonzept • Gremienarbeit, Ausbau Kooperationen • Transition der Projektergebnisse – fachliche Services • Begleitung der Maßnahmen Handlungsfelder 1 bis 3
Online-Anbindung für neue Fachverfahren KVR / BAU	Interne Nutzung von eoGov-Basiskomponenten	Unicode	
Antrag auf Kostenfreiheit des Schulweges (RBS)			
Ausbau der Online Anmeldung für berufliche Schulen (RBS)			
Weiterentwicklung Online Bauantrag/ Werbeanlagen (PLAN)			
Umsetzungstopf „Online-Formulare“			

eoGov-Projekt Stufe 3 – Konkrete Maßnahmen			
Open-Government			
Handlungsfeld 1	Handlungsfeld 2	Handlungsfeld 3	Handlungsfeld 4
Umsetzungstopf „Roll-Out eoGov-Basiskomponenten“	eoGov-Basiskomponente Anliegenmanagement	Releasemanagement eoGov-Basiskomponenten	Stadtweite Verankerung <ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung eoGov-Strategie / Ziele • Stetiger Ausbau des oGov-Angebots • Verankerung von oGov in der LHM • Nutzersupport • Weiterführung des Themas oGov in der LHM • Open-Data Strategie und Richtlinie • Aufbau einer (internen) Open-Data Kultur • Ausbau des Open-Data-Angebots • Open-Data für alle • Zusammenarbeit mit oGov-Community • Weitere oGov-Themen
	eoGov-Basiskomponente Ideenplattform (Konzepterstellung)	Sonderrelease Open-Data Portal (Schnittstelle zum Geoportal)	
	eoGov-Basiskomponente Beschwerdeplattform (Konzepterstellung)		
	eoGov Basiskomponente Bürgerbeteiligungsplattform (Konzepterstellung)		

3.2.1. Handlungsfeld 1 – neue Dienste und Angebote / Umsetzungstöpfe

Handlungsfeld 1 umfasst den Ausbau und die Weiterentwicklung des elektronischen Leistungsangebots für die Bürgerinnen und Bürger, Partner im behördlichen Bereich und der Wirtschaft. Zu diesem Zweck stellt das eoGov-Team Online-Dienste für ausgewählte Prozesse und Verwaltungsleistungen zur Verfügung.

Konkret sollen eGov-Dienste angeboten werden, die eine (möglichst) abschließende Online-Erledigung eines Verwaltungsvorgangs ermöglichen und damit einen hohen

Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen generieren, oder zu den meistgenutzten Verwaltungsleistungen gehören (hohe Fallzahlen).

Weiterhin unterstützt E-Government diejenigen Geschäftsprozesse und Verwaltungsleistungen, durch deren Digitalisierung ein hoher Nutzen für die Verwaltung entsteht, beispielsweise durch eine Reduzierung des Arbeitsaufwands, eine Verkürzung von Durchlaufzeiten oder die Vermeidung von Medienbrüchen.

3.2.1.1. Umsetzungsstopp „Roll Out eoGov-Basiskomponenten“

In den bisherigen Stufen des eoGov-Projekts wurden neun eoGov-Basiskomponenten stadtweit zur Verfügung gestellt. Dazu kommen voraussichtlich ab 2019 die unter Kapitel 3.2.2 beschriebenen neuen eoGov-Basiskomponenten „Datenbereitstellungsplattform“ und „Anliegenmanagement“. Diese Basiskomponenten sollen auch in den kommenden Jahren stadtweit für weitere Nutzung durch verschiedene Fachbereiche der LHM zur Verfügung gestellt werden. Je nach Nachfrage durch die Fachbereiche sind pro eoGov-Basiskomponente zwei bis fünf Roll-Outs pro Jahr geplant.

Abhängig von der eoGov-Basiskomponente und dem entsprechenden Einsatzszenario sind im Rahmen der Einführung unterschiedliche Aufgaben durchzuführen: Konfigurationseinstellungen vorzunehmen, Benutzer und Stammdaten einzurichten, etc.

Für die Durchführung der erforderlichen Maßnahmen wird pro eoGov-Basiskomponente ein Umsetzungsbudget bereitgestellt. Die Höhe des jeweiligen Umsetzungsbudget wurde auf Basis der bisherigen Erfahrungen beim Roll-Out bemessen.

Flexible Umsetzungsbudgets haben sich in der Vergangenheit bewährt – begrenzt durch die Höhe des Gesamtbudgets - ermöglichen sie ein schnelles und flexibles Reagieren auf entsprechende Anforderungen für die einzelnen Basiskomponenten.

Die konkret umzusetzenden Meldungen werden im Rahmen des eoGov-Planungsprozesses priorisiert und durch den Lenkungskreis des eoGov-Projekts entschieden.

3.2.1.2. Umsetzungsstopp „Zukünftige Bürgerdienste“

Online-Anbindung für zukünftige Fachverfahren

Die Ablösung bestehender Fachverfahren bzw. die Beschaffung neuer Fachverfahren wird auch in den kommenden Jahren ein Standardfall in den Referaten und Eigenbetrieben sein.

In solchen Fällen ist derzeit nicht abzuschätzen, in welchem Umfang diese neuen Fachverfahren bereits online-fähig sind und welche Online-Komponenten mit genutzt werden können. Auch die mögliche Nutzung bestehender eoGov-Basiskomponenten muss im Detail analysiert werden - insbesondere vor dem Hintergrund einer einheitlichen eoGov-Architektur.

Mit dem Umsetzungsstopp „Zukünftige Bürgerdienste“ wird ein Umsetzungsbudget bereitgestellt, um im Zusammenhang mit solchen, heute noch nicht abschätzbaren Maßnahmen, kurzfristig, schnell und flexibel reagieren zu können. Die Höhe des Umsetzungsbudget basiert auf den Erfahrungen aus ähnlich gelagerten Umsetzungen.

Die konkret umzusetzenden Maßnahmen werden im Rahmen des eoGov-Planungsprozesses priorisiert, vorgeschlagen und durch den Lenkungskreis des eoGov-Projekts entschieden.

Online-Anbindung für neue Fachverfahren im KVR und im BAU

Aktuell werden in mehreren Referaten bestehende Fachverfahren abgelöst bzw. neue Fachverfahren ausgeschrieben und/oder beschafft. So wird derzeit z. B. im Baureferat das Projekt **BAU-ER** durchgeführt, das die Beschaffung eines Fachverfahrens für das Bau- und Ereignismanagement zum Gegenstand hat oder im KVR, wo gerade ein neues Gewerbefachverfahren für die **Gewerbean-/um-/abmeldung** ausgewählt wird. Ebenfalls im KVR wird derzeit die Vergabe für das neue Fachverfahren im **Ausländerwesen** durchgeführt, die Umsetzung folgt dann ab 2018.

Auch bei diesen Verfahren ist derzeit noch nicht abschätzbar, welche Online-Komponenten und Funktionalitäten die neuen Fachverfahren mitbringen werden. Für die Bereitstellung neuer Online-Dienste, deren Integration in die neuen Fachverfahren sowie der eventuellen Einbindung von eoGov-Basiskomponenten (z. B.: Bürgerkonto, ePayment) oder Basisfunktionalitäten der neuen eoGov-Architektur (z. B.: Zwischenspeichern), wird hier ein festes Umsetzungsbudget vorgehalten. Die Höhe des Umsetzungsbudgets wurde auf Basis der Erfahrungswerte aus vergleichbaren Maßnahmen bemessen.

Antrag auf Kostenfreiheit des Schulweges (RBS)

Das Gesetz über die Kostenfreiheit des Schulweges (SchKfrG) und die Schülerbeförderungsverordnung (SchBefV) regelt, dass Schülerinnen und Schülern von weiterführenden Schulen unter bestimmten Voraussetzungen einen Antrag auf Kostenfreiheit des Schulweges stellen können. Derzeit stehen die Anträge als PDF zum Download zur Verfügung. Die Eltern reichen den Antrag in Papierform in der Schule ein. Die Schulen geben die Anträge an RBS-GV (Gast- und Vertragsschulwesen) weiter, wo die Schülerdaten zur weiteren Bearbeitung in das Fachverfahren K-Frei eingegeben werden.

Ziel ist es dieses Verfahren medienbruchfrei online zur Verfügung zu stellen und somit für alle Seiten eine schnelle und effiziente Abwicklung zu gewährleisten.

Antragsteller können den Antrag bequem online ausfüllen. Dabei werden unvollständige bzw. fehlerhafte Eingaben durch Plausibilitätsprüfungen vermieden und die durch Medienbrüche bedingten Arbeiten (manuelle Übertragung) entfallen.

Durch den Online-Dienst wird die manuelle Abwicklung der Beantragung automatisiert. Dies ermöglicht eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schulverwaltung. Darüber hinaus steht der Online-Dienst den Antragstellern rund um die Uhr zur Verfügung, die bislang aufwändige schriftliche Beantragung entfällt.

Ausbau der Online Anmeldung für berufliche Schulen (RBS)

Seit Juni 2015 besteht die Möglichkeit sich für 33 städtische Berufsschulen online anzumelden⁴⁰. Diese Möglichkeit soll nun auch für die übrigen berufsbildenden Schulen in München ausgebaut werden. Damit können sich zukünftig rund 20.000 Schülerinnen und Schüler an insgesamt 86 Schulen, die sich in Berufsschulen, Berufsfachschulen, Meisterschulen, Wirtschaftsschulen, Fachakademien, Fachoberschulen und Berufsoberschulen untergliedern, anmelden.

Zur Ausweitung der Online-Anmeldung, muss das bestehende Anmeldeformular erweitert werden, um es allen Schulen anbieten zu können. Um auch die Arbeit auf Seiten

40 https://www.buergerserviceportal.de/bayern/muenchen/bsp_muenchen_berufsschule

des Fachbereich zu automatisieren und zu vereinfachen soll parallel das Schulverwaltungsprogramm angebunden werden, so dass eine automatisierte Übertragung der Anmeldeformulare in das Fachverfahren sichergestellt und damit der manuelle Aufwand minimiert wird.

Durch den Online-Dienst wird die manuelle Abwicklung der Anmeldungen (u.a. die Datenerfassung) automatisiert. Dies ermöglicht eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schulverwaltung. Darüber hinaus steht der Online-Dienst den Schülerinnen und Schülern rund um die Uhr zur Verfügung, eine aufwändigere schriftliche oder persönliche Anmeldung entfällt.

Weiterentwicklung Online Bauantrag / Werbeanlagen (PLAN)

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen stellen ca. 6.000 Bauanträge pro Jahr. Im Rahmen des bisherigen eoGov-Projekts wurden zunächst die am häufigsten benötigten Formulare des Bauantrags zur Verfügung gestellt und sukzessive weiter ausgebaut, die Möglichkeit des Zwischenspeicherns für Formulare implementiert und eine Anbindung an das betreffende Fachverfahren zur Bearbeitung von Bauanträgen geschaffen.

Im Rahmen der Weiterentwicklung werden nun auch die letzten Formulare des Bauantrags umgesetzt, so dass in einer Endausbaustufe alle Formulare, die im Rahmen eines Bauantrags ausgefüllt werden müssen, zur Verfügung stehen. Durch Verzögerungen in der Bereitstellung der Komponente „Juristische Person“ durch den Hersteller AKDB konnte der Bauantrag noch nicht um diese erweitert werden. Dies wird im Rahmen der Weiterentwicklungsmaßnahmen schnellstmöglich nachgeholt.

Eine komplette elektronische Antragstellung, bei der die Schriftformerfordernis durch eine elektronische Identifizierung ersetzt wird, wird angestrebt.

In diesem Rahmen sollen auch die Online-Formulare für das Thema „Werbeanlagen“ bereitgestellt werden.

3.2.1.3. Umsetzungstopf „Online-Formulare“

Im Rahmen des strategischen Umsetzungskonzeptes wurde ein großer Bedarf an einfachen Online-Formularen, d. h. Formulare ohne Anbindung an ein bestehendes Fachverfahren, gemeldet. Die Bereitstellung solcher Online-Formulare sollte schnell und aufwandsarm erfolgen. Gleiches gilt für Anpassungen und Erweiterungen bestehender Online-Anträge/-Formulare, die durch weitere, häufig verwendete, in der Regel kleine Formulare ergänzt werden sollen.

Häufig entsteht ein Bedarf an Online-Formularen durch Initiativen und Forderungen auf EU-/Bund-/Länderebene, der nur schwer planbar ist. Das im Rahmen dieser Maßnahme definierte Umsetzungsbudget ermöglicht – begrenzt durch die Höhe des Gesamtbudgets – ein schnelles Reagieren auf entsprechende Entwicklungen.

Kandidaten für diese Maßnahme aus dem eoGov-Planungsprozess umfassen Online-Formulare für die Themenbereiche Naturschutz und Öffentlichkeit (PLAN). Die konkret umzusetzenden Meldungen werden im Rahmen des eoGov-Planungsprozesses priorisiert und durch den Lenkungskreis des eoGov-Projekts entschieden.

3.2.2. Handlungsfeld 2 – neue eoGov-Basiskomponenten

Handlungsfeld 2 hat die Bereitstellung weiterer (neuer) eoGov-Basiskomponenten für ein verbessertes und erweitertes Angebot an eoGov-Diensten und eine wirtschaftliche

Umsetzung der von den Referaten und Eigenbetrieben gemeldeten eoGov-Vorhaben zum Ziel.

Für die folgenden eoGov-Basiskomponenten wurde im Rahmen der Gespräche mit den Referaten und Eigenbetrieben zum strategischen Umsetzungskonzept sehr großer Bedarf benannt.

3.2.2.1. Beteiligungsplattformen

Bürgerbeteiligung nutzt das Wissen und die Erfahrung der Bürgerschaft für die Gestaltung der Stadt. Ziel ist es Bürgerinnen und Bürger in Entscheidungsprozesse von Politik und Verwaltung einzubinden und sie so an Entscheidungen teilhaben zu lassen. Durch die Beteiligung („Partizipation“) der Bürgerinnen und Bürger an einzelnen politischen Entscheidungen und Planungsprozessen wird die Demokratie gestärkt.

Zu unterscheiden sind formelle Beteiligungsformen (z. B. Planfeststellungsverfahren) von informellen Beteiligungsverfahren (z. B. Online-Dialog). Während formelle Beteiligungsformen gesetzlich verankert sind (z. B. Beteiligung Träger öffentlicher Belange), stellen informelle Beteiligungsverfahren hingegen ein freiwilliges Angebot dar und bestehen meist aus einem Konsultationsprozess.

E-Partizipation umfasst alle internetgestützten Verfahren, die eine Beteiligung von Bürgern am politischen Entscheidungsprozess ermöglichen. E-Partizipation ist wesentlicher Bestandteil von Open-Government. Online-Plattformen machen diese Beteiligung rund um die Uhr und an allen Tagen der Woche möglich.

Im eoGov-Projekt Stufe 3 ist die Bereitstellung einer Plattform zum Anliegenmanagement – Melden von Mängeln der kommunalen Infrastruktur – vorgesehen. Wie geplant, werden aktuell die Anforderungsanalyse bearbeitet und die Realisierungsentscheidung vorbereitet.

In Gesprächen mit den unterschiedlichsten Fachbereichen, die als potentielle Nutzer identifiziert wurden, wird ein breites Spektrum an Funktionalitäten diskutiert, die u. a. umfangreiche Auswirkungen auf die Arbeitsprozesse haben. Das Zusammenspiel mit den dahinterliegenden Systemen zur Bearbeitung der Fälle wird dabei ebenfalls grundsätzlich betrachtet. Die hohe Komplexität und notwendige Anpassungen an eingespielten Prozessen und Regelungen erhöhen den Aufwand in den Referaten und begründen die Zurückhaltung im Rahmen der Pilotierung.

Aufgrund dieser Erfahrungen und um nicht am Bedarf der Referate und Eigenbetriebe vorbei zu entwickeln, wird für die neuen Beteiligungsplattformen ein noch weiter gestuftes Vorgehen vorgeschlagen. Nach der stadtweiten Abfrage möglicher Nutzer, erfolgt eine erste Bedarfsanalyse und Präsentation des geplanten Leistungsumfangs, möglichem Nutzen sowie Rahmenbedingungen bei der Einführung. Hierbei können auch Möglichkeiten zur Kooperation mit Partnern außerhalb der LHM (z. B. andere Kommunen, Land) mit betrachtet werden.

Auf dieser Grundlage werden die Bereitschaft zur Mitwirkung und eine verbindliche Zusage zur Pilotierung in einem abgegrenzten Themengebiet abgefragt. Erst dann werden weitere Maßnahmen zur detaillierten Bedarfsanalyse und Vorbereitung der Umsetzung und die Bereitstellung von Kapazitäten und Mitteln vorangetrieben.

Dieses Vorgehen betrifft die folgenden neuen Beteiligungsplattformen und ermöglicht eine zielgerichtete, ressourcenschonende Umsetzung:

- Ideenplattform:
Einreichen neuer Ideen für die Stadt
- Beschwerdemanagement:
Einreichen von Beschwerden bzw. Feedback an die Stadtverwaltung
- Bürgerbeteiligungsplattform:
Zentraler Anlaufpunkt für alle Online-Beteiligungsmöglichkeiten

eoGov-Basiskomponente Anliegenmanagement

Die Anwendung **Anliegenmanagement** soll das Einreichen und die Bearbeitung von Anliegen, Hinweisen und Wünschen von Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf Mängel der öffentlichen Infrastruktur erleichtern und effizienter gestalten.

Anliegenmanagement meint dabei die strukturierte Erfassung und Bearbeitung von Hinweisen der Bevölkerung durch die Verwaltung unter Verwendung einer Online-Plattform. Hinweise können Anliegen bzw. Hinweise sein im Sinne von „Da ist was defekt“ oder Hinweise auf einen Mangel: „Da fehlt was“. Resultierende Verwaltungsaktivitäten zur Bearbeitung der Meldung bzw. der Behebung der Mangelursachen werden auf der Plattform öffentlich dokumentiert.

Die Anwendung Anliegenmanagement umfasst dabei sowohl ein Frontend zur Eingabe des jeweiligen Anliegens, als auch ein Backend zur Bearbeitung und Weiterleitung des Anliegens. Das Frontend bietet auch die Möglichkeit, Fotos hochzuladen und GPS-Koordinaten zu nutzen. Das Backend unterstützt die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Fachabteilungen

Die Anwendung Anliegenmanagement zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Einfaches Einreichen einer Meldung
- Automatisierter Workflow
- Transparenz städtischen Handelns

Im Zuge der Einführung der Anliegenmanagement-Anwendung können bereits bestehende Online-Formulare zur Meldung von Schäden abgelöst werden. Andere Kontaktkanäle (Telefon, Mail, Persönliche Vorsprache) werden beibehalten, sie werden allerdings durch die neue Anwendung entlastet.

Im Rahmen des eoGov-Projekts Stufe 2a wurde die Anforderungserhebung und -qualifizierung sowie die Vorbereitung der notwendigen Arbeiten für die weitere Umsetzung durchgeführt.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage sollen nun die Ressourcen für die Beschaffung, Realisierung und anschließende Produktivsetzung einer Plattform zum Anliegenmanagement beantragt werden

eoGov-Basiskomponente Ideenplattform

Die Anwendung **Ideenplattform** soll das Einreichen von neuen Ideen für die Stadt durch Bürgerinnen und Bürger erleichtern.

Damit wird der Stadtratsantrag „Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!“ (SV-Nr. 14-20/A02584 – siehe Beantwortung in dieser Beschlussvorlage – Kap. 4.9) aufgegriffen. Da sich Innovation

erst durch die Umsetzung von Ideen vollzieht, soll für die Plattform der Begriff „Ideenplattform“ verwendet werden.

Einige Kommunen setzen bereits Ideenplattformen ein (z. B. Frankfurt am Main, Mannheim, Linz, Wien), auch die LHM führte bereits einige Ideensammlungen durch (z. B. Familienstadt München, MOGDy, München mitdenken).

Allerdings ist es mit der Bereitstellung einer technischen Plattform nicht getan. Die Herausforderung wird sein, wie aus Ideen Innovationen werden können. Für Innovationen sind die erfolgreiche Umsetzung und Verwertung von Ideen entscheidend. Soll es nicht nur bei einer reinen Sammlung von Ideen bleiben, ist erheblicher Aufwand notwendig.

Um zu klären, wie aus Ideen Innovationen werden können (wie sie also umgesetzt werden können) und um den Aufwand abschätzen zu können, der ein solches Portal inklusive Umsetzung der Ideen innerhalb der Stadt verursacht, ist die Erstellung eines Konzeptes unter Mitwirkung externer Beratung vorgesehen. Durch die Einbeziehung externer Expertise werden aufwändige eigene Recherchen vermieden und eine zielführende Konzepterstellung ermöglicht.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung und für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das die gesammelten Anforderungen darstellt, und die Umsetzungsstrategie, die Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum erneuten Beschluss vorgelegt.

eoGov-Basiskomponente Beschwerdemanagement

Neben expliziten Ideen bzw. Anregungen können auch Beschwerden neue Erkenntnisse bringen, wie die Arbeit der LHM zu verbessern ist.

Denkbar wäre ein gemeinsames webgestütztes „Ideen- und Beschwerdemanagement“, wie das bereits viele Kommunen anbieten: „Ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die zur Anregung, Annahme, Bearbeitung und Auswertung von Ideen und Beschwerden einschließlich der Initiierung angemessener Reaktionen ergriffen werden“⁴¹. Inwieweit „Ideen- und Beschwerdemanagement“ gemeinsam oder getrennt angeboten wird, muss noch geprüft werden.

Konkreter Bedarf wurde vom KVR geäußert: Im Bereich Taxi- und Mietwagenunternehmen gehen derzeit 95 % der Beschwerden unstrukturiert per E-Mail in einem Sammelpostfach ein. Oft sind die Angaben der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer unvollständig. Die Beschwerdesachbearbeitung ist eine gesetzliche Pflichtaufgabe, die sich aus der Aufsichtspflicht des § 54 Abs. 1 Personenbeförderungsgesetzes (PbefG) ergibt. Gewünscht ist eine Anwendung, über die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerde über Taxi- und Mietwagenunternehmen mitteilen können und aus der die entstehende Korrespondenz abgewickelt und eine statistische Auswertung erfolgen kann. Die konkreten Anforderungen auch anderer Referate und Eingangsbetriebe sind zu erheben.

Im Gegensatz zu den anderen Beteiligungsplattformen sollen die Eingaben selbst (also die Beschwerden) nicht öffentlich dokumentiert werden.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung und für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum erneuten Beschluss vorgelegt.

eoGov-Basiskomponente Bürgerbeteiligungsplattform (Partizipationsplattform)

Neben speziellen Plattformen für Anliegen- und Ideenmanagement, gibt es in den Referaten (z. B. PLAN, RBS oder Open-Government) für den Bereich Beteiligung oft kurzfristigen Bedarf an Interaktionsmöglichkeiten mit der Öffentlichkeit. Bislang steht hierzu nur die eoGov-Basiskomponenten „Umfrageplattform“ zur Verfügung. Diese ist allerdings vor allem für größere, aufwändigere Umfragen zu speziellen Themen gedacht.

Was fehlt, ist eine Möglichkeit, unkompliziert kleinere und größere Beteiligungsformate zu starten. Dazu soll eine **Bürgerbeteiligungsplattform** (Partizipationsplattform) dienen.

Als Basisfunktionen einer Bürgerbeteiligungsplattform können gelten:

- Informieren: Bereitstellung aller wichtigen Informationen zum Projekt/ Vorhaben
- Diskutieren: Austausch von Argumenten
- Kommentieren: Dokumente strukturiert zur Diskussion stellen
- Befragen: schnell kleinere Umfragen starten
- Moderieren: Betreuung und Begleitung der Online-Diskussion
- Bewerten: Eingegangene Vorschläge oder Ideen von den Nutzern bewertet lassen
- Auswerten: Zusammenstellung der Ergebnisse

In einem Konzept für eine Bürgerbeteiligungsplattform wird auch geprüft, ob eine integrierte Lösung (inklusive Anliegenmanagement, Ideenplattform, Beschwerdemanagement) sinnvoll ist. Dabei werden verschiedene Anwendungen unter einer Oberfläche gebündelt. Den Bürgerinnen und Bürgern würde damit ein zentraler Anlaufpunkt für aller Online-Beteiligungsmöglichkeiten der LHM zur Verfügung stehen .

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung und für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum erneuten Beschluss vorgelegt.

3.2.2.2.eoGov-Basiskomponente Datenbereitstellungsplattform

Der Bedarf von Fachabteilungen der LHM (große) Dateien mit Externen schnell und sicher auszutauschen, ist in den letzten Jahren erheblich gestiegen. Der Versand per E-Mail ist aus Sicherheitsaspekten und aufgrund der Größenbeschränkung auf 10 MB für Anhänge keine Lösung.

Mit der Datenbereitstellungsplattform soll den Referaten und Eigenbetrieben eine vielfach nachgefragte Möglichkeit eines sicheren Datenaustausches geboten werden. Sie stellt einen Online-Speicherdienst dar, auf den Dateien hochgeladen und – bei entsprechender Rechtevergabe – wieder von anderen Personen heruntergeladen werden können. Ziel ist es, die Plattform externen Partnern zugänglich zu machen.

Im Rahmen des eoGov-Projekts Stufe 2a wurde die Anforderungserhebung und -qualifizierung sowie die Vorbereitung der notwendigen Arbeiten für die weitere Umsetzung durchgeführt.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage sollen nun die Ressourcen für die Beschaffung, Realisierung und anschließende Produktivsetzung der Datenbereitstellungsplattform beantragt werden.

3.2.2.3.eoGov-Basiskomponente Terminvereinbarung

Eine Terminvereinbarungskomponente wurde bereits durch ein eigenständiges Vorhaben des Kreisverwaltungsreferats beschafft und wird dort inzwischen auch eingesetzt. Das eoGov-Projekt Stufe 2 hat ein Konzept für den Einsatz der Terminvereinbarungskomponente in anderen Referaten und Eigenbetrieben erstellt.

Da jedoch kein anderes Referat Aufrufanlagen einsetzt, ist die Terminvereinbarungskomponente des KVR in vielen Fällen zu mächtig bzw. nicht nutzbar. Somit wurde auf Grund fehlender Anwendungsfälle vorerst keine stadtweite Lizenz für diese Komponente beschafft.

Wie die Gespräche zum strategischen Umsetzungskonzept (s. Kap. 1.1.1) jedoch zeigten, wünschen viele Referate und Eigenbetrieben eine Plattform zur Terminvereinbarung. Allerdings sind die Anforderungen hier sehr heterogen – von einer einfachen Funktion, um Termine in geringem Umfang zu koordinieren (z.B. DIR, RBS), bis hin zu komplexen Lösungen, die durch Vorabfragen die Dauer und Art des Termins festlegen (RGU). Hier gibt es auch bereits erste referatsspezifische Lösungen.

Ziel dieser Maßnahme ist es nun, evtl. auf Basis der bereits bestehenden Lösungen, eine einheitliche übergreifende Plattform für Terminvereinbarungen als neue eoGov-Basiskomponente bereitzustellen. Hierbei müssen zunächst die unterschiedlichen Anforderungen aus den Referaten und Eigenbetrieben erhoben werden.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung und für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum erneuten Beschluss vorgelegt.

3.2.2.4.Aufbau eines stadtweiten Online Formular Servers

Ein entscheidender Erfolgsfaktor im E-Government ist die Schnelligkeit mit denen eoGov-Dienste zur Verfügung gestellt werden. Um diese Zeiten zu minimieren, ist die schnelle Bereitstellung von Online-Formularen ein zentraler Aspekt.

Ziel dieser Maßnahme ist der Aufbau eines einheitlichen übergreifenden Online Formular Servers, der als neue eoGov-Basiskomponente die schnelle und aufwandsarme Bereitstellung von Online Anträgen und Online Formularen sowie die einfache Anbindung von eoGov-Basiskomponenten und Basisfunktionalitäten der eoGov-Architektur ermöglicht. Dabei sind insbesondere die bestehenden Alternativen (Online Formular Server von it@M oder Online Formular Server des Freistaates Bayern) zu bewerten und

ein Umsetzungsvorschlag auszuarbeiten. Ziel muss es dabei sein, Standard Online Anträge und Formulare schnell und mit geringem Aufwand für alle Beteiligten zur Verfügung zu stellen.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung, zur Bewertung der bestehenden Alternativen und zur Erarbeitung eines Umsetzungsvorschlags beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das die Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum erneuten Beschluss vorgelegt.

3.2.2.5. Interne Nutzung von eoGov-Basiskomponenten

E-Government in seiner weiteren Definition richtet sich sowohl nach außen als auch nach innen. Ziel sollte es somit sein eoGov-Basiskomponenten auch LHM-intern zur Verfügung zu stellen. In einem ersten Schritt sollen hierzu die möglichen Alternativen (interne Lösung vs. eoGov-Basiskomponente) gegenüber gestellt und bewertet werden, um die optimale Lösung herauszufiltern. Ergebnis ist ein Fachkonzept, das Alternativen zur Realisierung aufzeigt. Darüber hinaus sollen bereits die eoGov-Basiskomponenten „Umfrageplattform“ und „Kooperationsplattform“ für die interne Nutzung bereitgestellt werden.

Somit werden im Rahmen dieser Beschlussvorlage die Ressourcen zur Ausarbeitung der Umsetzungsvorschläge und für die interne Bereitstellung der beiden eoGov-Basiskomponenten „Umfrageplattform“ und „Kooperationsplattform“ beantragt.

3.2.3. Handlungsfeld 3 – Erweiterung / Weiterentwicklung eoGov-Basiskomponenten

Ziel dieses Handlungsfelds ist die Weiterentwicklung der in den Vorprojekten eingeführten eoGov-Basiskomponenten. Durch die wachsende Anzahl an eoGov-Basiskomponenten stellt der Aufbau und die Durchführung eines Releasemanagements einen zentralen Baustein im Rahmen des weiteren eoGov-Projekts dar.

Weiterentwicklung / Releasemanagement eoGov-Architektur

Mit dem eoGov-Beschluss Stufe 2a wurde der Aufbau einer neuen eoGov-Architektur bei it@M beauftragt. Diese wird bis Ende 2017 zur Verfügung gestellt und das bestehende Online Service Portal (OSP) der AKDB abzulösen.

In den kommenden Jahren muss es nun Ziel sein, die neue Architektur stetig weiterzuentwickeln und um neue Komponenten und Funktionalitäten zu ergänzen.

Beispielhaft seien hier die Erhöhung der Barrierefreiheit, Full Responsiveness (Mobiler Zugang), die Erhebung von Kennzahlen zur Nutzung von Online-Diensten, die Standardisierung der Contentstruktur, die Optimierung der Integration von Komponenten des Bayern-Portals oder der AKDB genannt.

Mit der vorliegenden Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Weiterentwicklung der eoGov-Architektur beantragt.

Releasemanagement eoGov-Basiskomponenten

Die eoGov-Basiskomponenten der LHM basieren inzwischen auf zahlreichen Plattformen, die entweder selbst entwickelt wurden oder von unterschiedlichen, externen Herstellern stammen. Diese bieten regelmäßig funktionale Weiterentwicklungen, in denen einerseits der Funktionsumfang verbessert und/oder andererseits die Produktsicherheit

auf den neuesten Stand gebracht wird. Sie empfehlen regelmäßige Updates ihrer Produkte, auch um die Sicherheit Ihrer Produkte zu gewährleisten.

Die Installation und Tests dieser aktualisierten Versionen verursachen bei der LHM intern Aufwand. Für die Überprüfung der neuen Versionen, die Qualitätssicherung und die Installation ist ein Releasemanagementprozess weiter aufzubauen und zu etablieren.

Neben diesen produktgetriebenen Releases haben sowohl Bürgerinnen und Bürger als auch die Referate und Eigenbetriebe neue Anforderungen, die es zu sammeln, zu bewerten, zu priorisieren und letztlich auch umzusetzen gilt.

Um die eoGov-Basiskomponenten regelmäßig auf dem neuesten technischen Stand zu halten, jederzeit die bestmögliche Sicherheit zu gewährleisten, aber auch um die fachlichen Anforderungen aller Nutzerinnen und Nutzer umzusetzen, sind Releases notwendig. Dies betrifft sowohl alle bereits bestehenden als auch alle zukünftigen eoGov-Basiskomponenten.

Neben den technischen Releases ist geplant, alle eoGov-Basiskomponenten jährlich einem fachlichen Releasewechsel („major release“) zu unterziehen. Optimalerweise fallen fachliche und technische Releasewechsel zusammen.

In der vorliegenden Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Weiterentwicklung der eoGov-Basiskomponenten beantragt.

Sonderreleases

Neben den oben genannten jährlichen Standardreleases für die einzelnen eoGov-Basiskomponenten sind auch Sonderreleases vorgesehen. Im Rahmen eines Sonderreleases wird beispielsweise die Schnittstelle des Open Data Portals zum Geoportal der LHM realisiert.

Unicode

Von der gesetzlich geforderten Nutzung des Unicode-Standards für alle Systeme der LHM ist auch das eoGov-Projekt betroffen. In einem ersten Schritt wurden bereits alle betroffenen eoGov-Basiskomponenten identifiziert und priorisiert. Im folgenden Schritt müssen entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, um die Unicode-Konformität herzustellen.

Für die Maßnahmen zur Herstellung der Unicode-Konformität werden in dieser Beschlussvorlage entsprechende Ressourcen beantragt.

3.2.4. Handlungsfeld 4 – Stadtweite Verankerung

Die nachhaltige Verankerung von E- und Open-Government als fester Bestandteil des Handelns in Verwaltung und Politik, die Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sowie die stadtweite Koordinierung von eoGov-Aktivitäten müssen auch zukünftig vorangetrieben werden.

Folgende übergreifende Punkte betreffen sowohl E- als auch Open-Government:

- Umsetzung der eoGov-Strategie und der Ziele
Eine zentrale Aufgabe in diesem Handlungsfeld ist die Umsetzung des in Kapitel 3.1 beschriebenen strategischen Ansatzes. Hierbei gilt es insbesondere die Federführung bei der Umsetzung des Strategieprojekts und der darin verankerten Umsetzung des eoGov-Zielbilds zu übernehmen. Nach der stadtweiten Abstimmung ei-

ner gemeinsamen Zieldefinition mit den Referaten muss dieses Zielbild auch Eingang in die IT-Strategie der Stadt finden.

- Stetiger Ausbau des eoGov-Angebots
Eine zentrale Aufgabe ist die Weiterentwicklung der fachlichen und technischen stadtweiten eoGov-Architektur sowie des darauf aufbauenden eoGov-Angebots an Basiskomponenten und Diensten. Wichtig ist dabei, im Bereich E- und Open-Government nicht den Anschluss an technische Weiterentwicklungen und an andere Kommunen zu verlieren. Mit Hilfe regelmäßiger Markt- und Trendanalysen und durch die Prüfung der Anwendbarkeit von wissenschaftlichen Studien und Gutachten hat das eoGov-Projekt ständig „ein Ohr am Markt“ und kann schnell auf mögliche Veränderungen reagieren. Da viele Kommunen vor den gleichen Herausforderungen im eoGov stehen, ist es nur konsequent sich zusammenzuschließen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln und gegenseitig voneinander zu lernen. Ziel muss es hierbei sein, bei Benchmarks sich mit den Besten zu messen. Dies greift auch die Forderungen der Politik auf, das „eoGov-Rad“ nicht immer neu zu erfinden. (vgl. Kap. 4.3, 4.7, 4.8)
- Verankerung von eoGov innerhalb der LHM
Wie die Gespräche zum strategischen Umsetzungskonzept gezeigt haben, gewinnen die Themen E- und Open-Government in den Referaten zunehmend an Bedeutung. Dieser Entwicklung muss das eoGov-Team Rechnung tragen und das LHM-interne Marketing verstärken. Mittels Präsentationen und der Durchführung von Workshops zu den bestehenden eoGov-Basiskomponenten oder zu eoGov-relevanten Themen auf Führungs- und auf Arbeitsebene muss es das Ziel sein, den Themenkomplex und insbesondere die Vorteile und den Nutzen der Lösungen in der Verwaltung noch stärker zu verankern. Dabei übernimmt das eoGov-Team die Rolle eines Kompetenzzentrums für diese Themen.
Die Fortschreibung des Schulungsangebots für Referate und Eigenbetriebe ist hierzu ein weiterer Baustein.
- Nutzersupport
Mit der ständig wachsenden Zahl an eoGov-Diensten und eoGov-Basiskomponenten sowie an Nutzern für diese Angebote steigt auch die Zahl entsprechender Anfragen. Dabei handelt es sich in der Regel um Anfragen zur Bedienung von eoGov-Basiskomponenten oder zur Benutzung von eoGov-Diensten. Für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und andere Partner existiert allerdings bisher kein Help Desk. Bislang erfolgt der Support weitestgehend durch das eoGov-Team. Um auch weiterhin hochqualifizierten Support leisten zu können, sind neue Wege (s. Kap. 3.2.4.3) sowie ist die Zuschaltung weiterer Ressourcen notwendig.
- Weiterführung des Themas E- und Open-Government in der LHM
Die digitale Transformation verändert nicht nur die Gesellschaft sondern auch die Verwaltung und die Art der Leistungserbringung in der Verwaltung. Somit werden die Weiterentwicklung in den Bereichen E- und Open-Government und die Weiterentwicklung des strategischen Zielbildes und seine Umsetzung zu einer dauerhaften Aufgabe.
Die Ergebnisse dieser angestoßenen Veränderungen wirken über diesen Beschluss hinaus. Die Erstellung weiterer Beschlussvorlagen wird dem Stadtrat die Möglichkeiten geben, auch kurzfristig auf Veränderungen in der Gesellschaft zu reagieren, und die weitere Entwicklung des Themas E- und Open-Government über das Jahr 2020 hinaus sicherzustellen. Darüber hinaus wird dem Stadtrat re-

regelmäßig über die Entwicklungen im E- und Open-Government in der LHM berichtet.

Nach Ende von eoGov Stufe 3 wird dem Stadtrat 2020 eine neue Beschlussvorlage „eoGov Stufe 4“ zur Entscheidung vorgelegt. Aufbauend auf der gesamtstädtischen eoGov Strategie (s. Kap. 3.1) und dem dann „eingeschwungenen Zustand“ der neuen Organisation soll u. a. in dieser Beschlussvorlage die durchgängige Vorgangsbearbeitung in den Referaten untersucht werden.

3.2.4.1. Stadtweite Verankerung E-Government

Bedingt durch die zunehmende Digitalisierung des Lebens und der Umwelt generell werden auch die Anforderungen und Erwartungen an das E-Government der LHM weiter zunehmen. Die weitere nachhaltige Verankerung des Themenkomplexes als fester Bestandteil des Handelns in der Verwaltung und der Politik sowie die stadtweite strategische Ausrichtung der eoGov-Aktivitäten gewinnen damit immer mehr an Bedeutung.

Der bisher beschrittene Weg soll hier weiter konsequent fortgesetzt werden. Dies bedeutet im Einzelnen:

- Fortschreibung des strategischen Umsetzungskonzeptes
Um den gesetzlichen Anforderungen des BayEGovG gerecht zu werden ist die Fortschreibung des strategischen Umsetzungskonzeptes unumgänglich. Die in der eoGov-Strategie festgelegten Ziele werden im Rahmen des Umsetzungskonzeptes konkretisiert, detailliert und beplant.
Aus Sicht des eoGov Projekts sollte der begonnene konstruktive Austausch sowohl auf Geschäftsleitungsebene als auch mit den verantwortlichen Ansprechpartnern fortgesetzt werden. Darüber hinaus wird auch der Kontakt mit den Fachbereichen und den Rechtsabteilungen verstärkt aufgenommen, um über die Möglichkeiten von eoGov zu informieren und die Fachbereiche zu motivieren eoGov in Ihren Geschäftsprozessen verstärkt einzusetzen. Ziel dieses Dialogs ist es, über die aktuellen Entwicklungen aus dem eoGov-Projekt zu informieren, aber auch den Bedarf, der bei den Referaten und Eigenbetrieben besteht abzuholen.
Für die Fortschreibung des strategischen Umsetzungskonzeptes wird die gemeinsame Arbeit von verantwortlichen Ansprechpartnern, Fachbereichen und eoGov-Team noch mehr an Bedeutung gewinnen. Dies bedeutet insbesondere:
 - regelmäßige Information der Fachbereiche und der Geschäftsstellenleiter zu wesentlichen eoGov-Themen
 - Ermittlung des benötigten Bedarfs und Einbringung in die Vorhabensplanung
 - Passgenaue Erhebung der Anforderungen, idealerweise unterstützt durch agile Vorgehensweisen
- Gremienarbeit, Ausbau von Kooperationen
Um nicht nur zu reagieren sondern auch stärker zu agieren, ist der Austausch auf allen Ebenen, beginnend auf kommunaler Ebene (z. B. Städtetage) über die Landesebene (Kontakt mit dem Freistaat Bayern) bis hin zur Bundesebene (z. B. IT-Planungsrat) zu intensivieren und voranzutreiben. Das eoGov-Projekt verstärkt hier die Aktivitäten, um die Anforderungen und Wünsche der größten deutschen Kommune in diese Gremien einzubringen.
Neben dem Ausbau der Kommunikation ist auch die Stärkung von Kooperationen mit externen Institutionen zu forcieren. Die geforderte wissenschaftliche Begleitung

(s. Kap. 4.6) ist dabei nur ein Baustein. Daneben sollte auch die Möglichkeit von Kooperationen auf Wirtschaftsebene in Betracht gezogen werden.

- Transition der Projektergebnisse in die Verwaltung – fachliche Services
Für die Akzeptanz der eoGov-Basiskomponenten und -Dienste in den Referaten und Eigenbetrieben ist der Aufbau und die Weiterentwicklung fachlicher Services von entscheidender Bedeutung. Um dies zu erreichen, müssen für die einzelnen eoGov-Basiskomponenten sukzessive fachliche Services bereitgestellt werden. Insbesondere bei Standardanwendungen, wie z. B. Nutzung der ePayment-Plattform (Basiskomponente elektronisches Bezahlen – BeB), muss die Einrichtung und Nutzung schnell, einfach und unkompliziert möglich sein. Eine entsprechende Unterstützung bei der Einführung eines fachlichen Services durch das eoGov-Projekt ist dabei vorgesehen.
Neben der Entwicklung neuer fachlicher Services müssen auch die bestehenden Services weiter ausgebaut werden. Beispielhaft sei hier der Service zu den Bürgerterminals zu benennen. Nach der erfolgreichen Pilotierung des Services im April 2017 werden die Erfahrungen dieser Pilotphase in die Weiterentwicklung des Services in 2018 einfließen.
- Begleitung der Maßnahmen aus den Handlungsfeldern 1 bis 3
Die erfolgreiche Umsetzung und Einführung der in den Handlungsfeldern 1 bis 3 beschriebenen Dienste und Basiskomponenten ist die Grundlage für den weiteren erfolgreichen Ausbau des E- und Open-Governments.

3.2.4.2. Stadtweite Verankerung Open-Government

Die Weiterführung und der Ausbau von Open-Government beschränkt sich nicht allein auf die Bereitstellung von Online-Plattformen (s. Kap. 3.2.2).

Der Schwerpunkt der oGov-Aktivitäten wird vorerst weiter auf Open-Data liegen. Die Bereitstellung von offenen Daten ist für alle drei Teilbereiche von Open-Government (Transparenz, Partizipation, Kooperation) wichtig.

- Open-Data Strategie und Richtlinie:
Eine Bereitstellung von Datensätzen als Open-Data kann leichter erfolgen, wenn es gesamtstädtische Leitlinien gibt. Dazu ist eine Strategie zu formulieren, wie Open-Data-Ziele umgesetzt werden sollen. Eine „Richtlinie Open-Data“ ist zu erstellen; sie beschreibt den Willen der LHM, Offene Daten bereitzustellen.
- Aufbau einer (internen) Open-Data Kultur:
Der Umgang mit Open-Data ist innerhalb der Verwaltung oft mit Ängsten und Vorbehalten verbunden. Diese gilt es ernstzunehmen und ihnen mit Information, Austausch und Nutzenvermittlung zu begegnen.
Informations- und Fortbildungsangebote für städtische Beschäftigte zu Themen wie Datenmanagement und Datenbereitstellung sind dabei ein wichtiger Bestandteil. Diese Angebote sind zusammen mit dem Personalreferat zu konzipieren und anzubieten.
- Ausbau des Open-Data Angebots:
Um Klarheit zu erhalten, inwieweit Datensätze unter eine freie Lizenz gestellt werden können (z. B. Adressdaten von Einrichtungen, Datensätze aus mehreren Quellen), soll eine rechtliche Prüfung erstellt werden. Eine Handreichung für die Referate und Eigenbetriebe soll den Freigabeprozess erleichtern und standardisieren. Zusammen mit den Referaten und Eigenbetrieben wird ein Datenkatalog der wich-

tigste Datensätze erstellt, die als Open-Data veröffentlicht werden sollen. Bestehende Datensätze müssen regelmäßig aktualisiert werden; potentiell neue Datensätze identifiziert, freigegeben und aufbereitet werden. Am günstigsten erfolgt der Prozess der Freigabe und Veröffentlichung automatisiert. Dies wird z. B. durch das Zusammenspiel von Open-Data Portal und dem künftigen GeoPortal erfolgen (s. Kap. 1.1.2.1). Weitere Anbindungen über Schnittstellen sind zu gestalten.

- Open-Data für alle:
Die bisherige Präsentation der Datensätze im Open-Data Portal spricht vor allem Programmierer an. Um die Datensätze nutzen zu können, ist ein gewisses Vorwissen notwendig. Hier gilt es, das Thema auch für Nicht-Programmierer zu öffnen. So kann man Anwendungsmöglichkeiten beschreiben, für die keine Programmierkenntnisse erforderlich sind. Anleitungen und Werkstattberichte helfen, den Umgang mit Open-Data zu verstehen. Visualisierungen zeigen die Vorteile von Open-Data auf einen Blick.
Eine gute Möglichkeit, Open-Data für alle bereitzustellen, ist die Zusammenarbeit mit Schulen und der Volkshochschule.
- Zusammenarbeit mit der Open-Government Community:
Erst durch die Nutzung macht die Bereitstellung von Open-Data Sinn. Deshalb ist ein intensiver Kontakt und Austausch mit der Open-Data Community sinnvoll und notwendig. Dazu gehört die Durchführung von entsprechenden Veranstaltungen (z. B. Open-Data Day, BarCamp „Digitale Stadt“, Open-Government Tag). Es kann aber auch um die Entwicklung gemeinsamer Projekte oder die Begleitung studentischer Arbeiten gehen.
- Weitere Open-Government Themen:
In der LHM gibt es bereits Projekte und Maßnahmen, die dem Themenfeld Open-Government zugeordnet werden können (z. B. Bürgerbeteiligung, Kooperationsprojekte). Hier gilt es, die gemeinsame Klammer zu beschreiben bzw. auszubauen (auch in Richtung Vernetzung).

3.2.4.3. Kommunikation, Community-Management, Bürgerbeteiligung, internes und externes Marketing

Voraussetzung für einen Erfolg des E- und Open-Governments ist Marketing. Was nützen die mit großem Aufwand und hohen Kosten entwickelten elektronischen Verwaltungsleistungen, wenn die Nutzerinnen und Nutzer diese nicht kennen oder finden bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese nicht weiterempfehlen?

Elementarer Bestandteil der Anstrengungen muss daher die Vermarktung der Online-Services sein. Nur durch ein eoGov-Angebot, das auch angenommen wird, lassen sich hohe Fallzahlen erzeugen, die dann wiederum Einsparpotentiale in der Kommune realisieren. Wie in Kapitel 1.3 bezüglich der Erwartungen der Stakeholder (Bürgerschaft, Politik, Verwaltung) dargestellt, müssen aus diesen Gründen die eoGov-Angebote beworben und durch unterstützende Maßnahmen begleitet werden. Dazu müssen bereits vorhandene sowie neue eoGov-Angebote den Nutzerinnen und Nutzern „verkauft“ werden (im Sinne von bekannt machen und zur Anwendung bringen).

Als weitere Zielgruppe dieses Marketings sind städtische Beschäftigte und insbesondere Entscheider zu nennen, denen die Ziele und Effekte des E- und Open-Governments nahe gebracht werden müssen. Es bedarf eines Kulturwandels in der Verwaltung mit Blick auf die Chancen der Digitalisierung im Sinne des E- und Open-Governments.

Kommunikation, Überzeugungsarbeit und Schulung sind dahingehend notwendige Maßnahmen. Ziel ist es, dass Führungskräfte und Beschäftigte von sich aus und ganz selbstverständlich die elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorgängen als Teil einer modernen, kundenorientierten Verwaltung anstreben.

Im eoGov-Beschluss Stufe 2a wurden daher bereits die Maßnahmenpakete

- Steigerung der Bekanntheit
- Aufklärung und Erwartungsmanagement
- Verbesserung der Auffindbarkeit
- Elektronische Kommunikation und Support (z. B. Social Media)
- Kampagne und Promotion sowie finanzielle Förderung

ausführlich beschrieben. In den Jahren 2016/2017 wurden dahingehend bereits eine Reihe von konkreten Maßnahmen angestoßen. Dazu zählt der verstärkte Einsatz von Film und Video, um neue Zielgruppen zu erschließen, die Ausweitung der Öffentlichkeitsarbeit durch Organisation der Veranstaltungen Hackathon, BarCamp und Open-Government Tag, welche jährlich wiederholt werden sollen (s. Kap. 4.5), Erstellung eines ersten Entwurfs für eine zentrale Startseite für Bürgerservices unter Einbeziehung von Lebenslagen und Kontaktkanälen sowie Konzipierung einer nutzerorientierten Landingpage für die Bürgerterminals.

Für die Durchführung und sukzessive Ausweitung dieser und weiterer Aktivitäten hat der Stadtrat im eoGov-Beschluss Stufe 2a ein jährliches Budget von 120.000 Euro bereitgestellt. Diese Gelder ermöglichen eine schrittweise Umsetzung der oben genannten Maßnahmenpakete in den kommenden Jahren. Dies bedeutet aber auch, dass einige der angedachten Maßnahmenpakete bisher (noch) nicht angegangen werden konnten. Aus Gründen des beschränkten Budgets war dies nicht möglich („nicht alles auf einmal“). Es zeichnet sich zudem ab, dass die bisherige personelle Ausstattung von 1,0 VZÄ Öffentlichkeitsarbeit (A12) im eoGov-Projekt nicht ausreicht, um die beschriebenen umfangreichen Maßnahmen sowie die Organisation von aktuell 3 großen, jährlichen Veranstaltungen umzusetzen. Im Zuge der hier behandelten Anträge sowie im Sinne der in dieser Vorlage dargestellten kurzfristigen und fundamentalen Neuausrichtung des E- und Open-Governments inklusive der Weiterentwicklung der LHM zur E- und Open-Government-Hauptstadt (Kap.2 bzw. 4.2) ist eine weitere Beschleunigung, deutliche Ausweitung und gleichzeitige Umsetzung der Marketingaktivitäten notwendig, um die skizzierten Erfolge zu erreichen. Sollte der Stadtrat der Beschlussvorlage zustimmen, sind daher weder das aktuelle Budget, noch die Kapazitäten ausreichend.

Es bedarf daher in den kommenden drei Jahren einer schrittweisen Erhöhung des finanziellen Ansatzes sowie einer Aufstockung von aktuell 1 VZÄ (A12) um 2 VZÄ (E9) auf dann insgesamt 3 VZÄ.

Vor allem die Bekanntheit der Angebote und deren Vorteile bei allen Nutzergruppen (s. Kap. 1.3 ff.), deren Wunsch nach digitalen Kontakt- und Supportkanälen und das nutzerzentrierte Design der elektronischen Services werden umgesetzt. Mit dieser personellen und finanziellen Aufstockung soll dies vorbereitet und in den kommenden 3 Jahren ff. konkret durch folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- Mit Hilfe einer umfassenden **Werbekampagne** über Print- und Onlinemedien werden die Münchnerinnen und Münchner auf (neue) Dienste hingewiesen. Erfolgversprechend sind Anzeigen im ÖPNV, Plakatwerbung aber auch Anzeigen in der Ta-

gespresse. Hierzu zählt auch die verstärkte Information und Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort, die den Bürgerinnen und Bürgern nPA, De-Mail und die elektronischen Services empfehlen. Es werden zudem **Promotionaktionen** zur Steigerung der Bekanntheit der konkreten Angebote des E-Governments durchgeführt. Dies kann z. B. in Form von Flyer-Aktionen in den Sozialbürgerhäusern und im KVR erfolgen. Für diese und weitere Maßnahmen ist die Unterstützung externer Design- und Marketing-**Agenturen** unumgänglich. Außerdem sind Wettbewerbe, wie der zur Generierung neuer Apps, im Sinne der **Bürgerbeteiligung** zu forcieren. Für Konzeption und Umsetzung dieser Maßnahmen werden ca. 150.000 Euro pro Jahr eingeplant.

- **Infografiken und Erklärvideos** unterstützen die Nutzerinnen und Nutzer, erläutern den Mehrwert der elektronischen Dienste und Basiskomponenten. Vorbehalten kann begegnet und Nutzen kann dargestellt werden. Für die Erstellung von entsprechenden Filmen je elektronischem Service und für die interne Kommunikation fallen Kosten von ca. 30.000 Euro im Jahr an.
- Die Erfahrung zeigt, dass Werbung allein nicht ausreicht, die Nutzung von nPA oder De-Mail zu steigern. Es bedarf **finanzieller Förderung** zur Verbreitung des nPA. Denkbar sind hier Gebührenerstattung in Form von z. B. Gutscheinen für Angebote der Stadtverwaltung oder kostenfreie Abgabe entsprechender Lesegeräte. Eine seriöse Kostenschätzung kann erst nach Abstimmung mit der Stadtkämmerei, Rechtsabteilung und betroffenem Fachreferat erfolgen. Mit ca. 80.000 Euro pro Jahr ist aber zu rechnen.
- Um nutzerzentrierte Dienste anzubieten, bedarf es bereits in der Entwicklungsphase **Tests** der elektronischen Dienste mit Probanden (Bürgerinnen und Bürger). Hierzu sind Agenturen zu beauftragen, die einen gesellschaftlichen Querschnitt der Testerinnen und Tester sicherstellen. Es fallen ca. 50.000 Euro jährlich an.
- Ergänzt werden diese Aktionen mit Maßnahmen zur internen Kommunikation und zum Anstoß eines Kulturwandels im Sinne der Digitalisierung.

Im ersten Jahr werden im Schwerpunkt zunächst die Maßnahmen konzeptioniert und – wenn notwendig – entsprechende Vergaben konzipiert. Dafür ist 2018 eine Erhöhung des Budgets von 120.000 Euro um 80.000 Euro auf insgesamt 200.000 Euro erforderlich. Im folgenden zweiten Jahr ist mit der erfolgreichen Besetzung der notwendigen Stellen zu rechnen. Damit kann der Abruf der Leistungen und der Umsetzung der Maßnahmen realisiert werden. Dafür sind weitere 100.000 Euro für 2019 erforderlich. Im dritten Jahr ist der Ausbau der eoGov-Angebote und eoGov-Basiskomponenten soweit fortgeschritten, dass sich mit voller Kraft deren Vermarktung gewidmet werden kann. Da hier umfangreiche Maßnahmen gleichzeitig realisiert werden, bedarf es einer weiteren Erhöhung des Budgets um 150.000 Euro.

Jahr	2018	2019	2020
Schwerpunkte	Umsetzung der Maßnahmen aus Beschluss Stufe 2a		–
	Konzeption / Vergabe weiterer Maßnahmen	Konzeption / Beginn Realisierung der ergänzenden Maßnahmen	Realisierung der ergänzenden Maßnahmen
Personalaufstockung	–	2 VZÄ	
Budgetaufstockung	+ 80.000 Euro	+ 100.000 Euro	+ 150.000 Euro
Gesamtbudget	200.000 Euro	200.000 Euro	250.000 Euro

Die Personalgewinnung für die beiden zusätzlichen Stellen soll zeitnah aus Zeitgründen vorrangig intern und gleichzeitig erfolgen. Diese beiden Vollzeitkräfte unterstützen bei den oben bereits genannten Aufgabenfeldern.

Bereits 2003 wurde das Stadtportal muenchen.de als Informations-, Dienstleistungs- und Serviceplattform eingerichtet und im Laufe der Jahre ständig ausgebaut und optimiert, so dass es auch heute den Anforderungen eines modernen Online-Mediums entspricht. Insbesondere sind die technischen und strukturellen Voraussetzungen gegeben, das derzeitige Angebot für elektronische Dienste noch weiter auszubauen. Dabei können alle digitalen Services im Sinne des E-Governments gebündelt, aber auch entsprechend nutzerorientiert angeboten werden.

Bei der aktuellen Struktur werden Inhalte und Services nur entsprechend der organisatorischen Zuständigkeit dargestellt, was den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger nicht mehr entspricht.

Mit Schaffung der personellen und finanziellen Voraussetzungen sind weitere, umfangreiche und grundsätzliche Entscheidungen und weiterführende Konzeptionen verbunden:

- Um einen optimalen digitalen Service anzubieten, bedarf es des Aufbaus, Designs und Wordings eines zentralen Zugangs für elektronische Dienstleistungen der LHM (Vergleich: gov.uk⁴²).

Zielsetzung ist eine nutzer- und serviceorientierte, organisationsübergreifende Bereitstellung von Dienstleistungen in einem ansprechenden Webangebot (s. Kap. 2.2.1 „Eingangstor“ und 2.2.2 „Servicebereich“). Hier werden alle städtischen elektronischen Services gebündelt, technisch einheitlich gestaltet und in muenchen.de integriert.

Zur leichteren Auffindbarkeit der Dienste werden neben der Bereitstellung eines zentralen Zugangs die Suchparameter für Suchmaschinen optimiert. Darüber hinaus bedarf es der Verknüpfung der städtischen Dienste mit den Angeboten von Land und Bund.

Zudem müssen die bereitgestellten Informationen einen hohen Qualitätsanspruch erfüllen und in einer zielgruppengerechten, verständlichen Struktur und Sprache aufbereitet werden.⁴³ In diesem Zuge soll auch die Rathausssäule entsprechend der Nutzersicht noch weitergehend umstrukturiert werden.

Bezüglich dieser grundlegenden, strategischen Weichenstellungen sowie der damit verbundenen weiterführenden Konzeptionen wurden bei STRAC bereits erste Umsetzungsvorschläge skizziert, die in die weitere Ausarbeitung einfließen.

- Auch wenn die persönliche Ansprache und Support durch die bestehenden Service-Nummern „115“ (einheitliche Behördennummer) und „23300“ (Zentraler Telefonservice) noch immer sehr beliebt ist, zeichnet sich ein rascher Wandel in den Kommunikationswegen hin zu Online-Angeboten und Social Media Kanälen ab. Daher ist es wichtig Möglichkeiten zur digitalen Ergänzung der bestehenden Kanäle zu prüfen und von zentraler Stelle dienst- und leistungsorientiert durch das eo-Gov-Team voranzutreiben. Dies kann von der Bereitstellung interaktiver, textbasierter Supportkanäle über den sukzessiven, strategischen Ausbau der Social Media Kanäle bis hin zu automatisierten Assistentensystemen reichen. Letztere ermögli-

⁴² <https://www.gov.uk/>

⁴³ Siehe auch Beschluss des Stadtrats vom 07.12.2016, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 07095

chen für den Benutzer die interaktive Bereitstellung ausgewählter Supportaufgaben und Grundinformationen rund um die Uhr.

Wichtig bei der Analyse und Konzeption eines umfassenden Vorgehens ist die enge Zusammenarbeit mit den stadtweiten und lokalen Expertenteams, um deren langjährige Erfahrung zu nutzen und neue Impulse zu diskutieren.

3.3. Fachliche Querschnittsthemen

3.3.1. ePayment Stufe 2 (Textbeitrag Stadtkämmerei)

3.3.1.1. Asynchrone Zahlungen

Das Projekt hat den elektronischen Zahlungsverkehr für asynchrone Leistungen untersucht, d.h. Geschäfte, bei denen Erbringung von Leistung und Zahlung Auseinanderfallen. Hier wurden folgende Bausteine identifiziert:

Online-Erteilung eines SEPA-Lastschrift-Mandats

Diese Lösung betrifft einmalige oder wiederkehrende Zahlungen durch einen registrierten Kunden.

Die Erteilung eines Lastschriftmandats zum Einzug für bestimmte Forderungen im Bereich Steuern, Gebühren und privatrechtlichen Forderungen soll nicht nur wie bisher für einmalige Bestell- und Zahlvorgänge, sondern auch für passende wiederkehrende Zahlvorgänge als Online-Service angeboten werden. Der Bürger muss die Forderung dann nicht mehr überweisen, sondern sie wird einfach abgebucht.

Diese Lösung ist abzugrenzen von den bereits über das ePayment-Projekt in Stufe 1 realisierten Online-Lastschriften für Zug-um-Zug-Geschäfte, wo der zu zahlende Betrag einmalig vom Konto des Kunden abgebucht wird, ohne dass eine dauerhafte Einzugsermächtigung erteilt wird.

Einführung Girocode (QR-Code)

Die zunehmende Verbreitung von Smartphones und die damit verbundene Möglichkeit der Bezahlung durch sog. Apps (Dienstprogramme) sollte bei der Einführung neuer Zahlwege berücksichtigt werden.

In den letzten Jahren kamen die sog. QR-Codes (QR steht für „Quick Response“) in Mode; diese werden auch als Basistechnologie für den GiroCode verwendet. Damit können Überweisungen vereinfacht werden, weil die Überweisungsdaten über eine Banking-App aus dem Rechnungsaufdruck automatisch ausgelesen werden (digitaler Überweisungsträger). In der Praxis führt die manuelle Eingabe von Daten mit vielen Ziffern (z. B. IBAN oder Verwendungszweck) bei Überweisungen zu Problemen. Die Einführung des GiroCodes stellt daher einen Effizienzgewinn für den Kunden und für die Stadt München dar, weil die Überweisungs- und Verwendungszweckdaten aufgrund der Codierung richtig übermittelt werden, was zu weniger Fehlbuchungen führt. Manuelle Nacharbeiten in der Stadtkämmerei werden dadurch reduziert.

Der Kunde benötigt für die Abwicklung der Zahlung ein Smartphone mit installierter GiroCode-App seiner Hausbank; außerdem werden auch in Bankfilialen Überweisungsautomaten mit entsprechenden Lesegeräten für GiroCodes eingesetzt. Die App liest den GiroCode und überträgt alle Informationen – Empfänger, IBAN, BIC, Betrag und Verwendungszweck – automatisch in das Überweisungsformular. Der Kunde prüft noch mal die Daten und gibt die Überweisung wie gewohnt mit einer TAN frei.

Als erste Pilotanwendung wurden in der Stadtkämmerei die Mahnprodukte ausgewählt. Im Jahr 2016 versendete die Stadtkämmerei über 200.000 Mahnungen und über 100.000 Vollstreckungsankündigungen. Nach Einführung der Lösung im Pilotbereich Mahnprodukte soll die Akzeptanz der Bürger für diese Technik untersucht werden, und bei positivem Ergebnis auf weitere Rechnungen und Bescheide erweitert werden. Hier ein Beispiel für die Codierung eines Textes über einen QR-Code:



Abbildung 5: Beispiel für einen QR-Code (Link zum Dienstleistungsfinder der LHM)

3.3.1.2. Einführung von eGov-Prozessen im Zahlungsverkehr/ bei der Forderungsverwaltung

Gemäß Art. 6 BayEGovG haben die Bürger grundsätzlich Anspruch auf Durchführung elektronischer Verwaltungsverfahren. Die Umstellung vom klassischen Verwaltungsverfahren wird sich in der Stadtkämmerei über mehrere Jahre erstrecken, und kann nur mit zusätzlichen Ressourcen gestemmt werden.

Ein sehr wichtiger Bereich zur Einführung des E-Governments in der Stadtkämmerei ist die personalstarke Abteilung Kommunale Forderungen, bei der im Zusammenhang mit der Festsetzung der kommunalen Steuern, im Mahnwesen und in der Beitreibung von öffentlich- und privatrechtlichen Forderungen ein Großteil der Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern abgewickelt und eine Vielzahl von Dienstleistungen angeboten werden.

Ziel ist es hier die klassischen Verwaltungszugänge (Schriftverkehr, Telefonate und Vor-Ort-Termine) durch sinnvolle Bausteine des E-Governments zu ergänzen. Beispielfähig zu nennen ist der Ausbau des elektronischen Schriftverkehrs durch neue Bekanntgabeformen (z. B. Bekanntgabe durch Bereitstellung zum Datenabruf gem. § 122a AO) oder durch Entgegennahme elektronischer Dokumente der Zahlungspflichtigen und ein breiteres Angebot von Online-Services (insbesondere im Formularbereich oder bei der Zurverfügungstellung von Online-Auskünften, z. B. aktuelle Kontenaufstellungen etc.). Diese Aufgabe wird gemeinsam durch das dIKA der Stadtkämmerei und den Fachbereich wahrgenommen.

Neue IT-Lösungen können nicht ad-hoc realisiert werden, sondern die darunterliegenden Geschäftsprozesse müssen im ersten Schritt einer gründlichen Anforderungserhebung unterzogen werden. Im Ergebnis der Untersuchung ist ein umfangreiches Fachkonzept zu erstellen, in dem die Anforderungen für den eGov-Ausbau in der Abt. Kommunale Forderungen der Stadtkämmerei beschrieben sind.

Nach Klärung der Anforderungen soll eine erneute Stadtratsbefassung erfolgen, um die Mittel für die Umsetzung zu beantragen.

3.3.1.3. Anbindung weiterer Zahlwege

Neben der Umsetzung von elektronischen Zahlungsmöglichkeiten mit asynchroner Verarbeitung sollen in der ePayment-Projektstufe 2 weitere elektronische Bezahlinstrumente realisiert werden.

Das Projekt ePayment hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt, die bestehende Zahlungsplattform um sichere, medienbruchfreie, kostengünstige und belastbare Bezahlvorgänge für die Bürger zu erweitern.

Daher hat das Projekt im ersten Halbjahr 2017 die weit verbreiteten Zahlwege PayPal und Paydirekt einer ersten Untersuchung unterzogen. Untersuchungskriterien waren insbesondere der Verbreitungsgrad, Datenschutz, die Wirtschaftlichkeit und die Vergabenanforderungen. Beide Zahlverfahren werden bereits von vielen Kommunen und anderen öffentlich-rechtlichen Körperschaften eingesetzt und zwar mit steigender Tendenz. Im Ergebnis der Untersuchung wurde beschlossen, beide Zahlwege in Projektstufe 2 vertieft im Hinblick auf die spätere Einführung zu untersuchen.

3.3.1.4. Anbindung weiterer Online-Services (Zug-um-Zug-Geschäfte) im lfd. Betrieb

Neben den neuen Themen werden weiterhin die Referate bei der Einführung von neuen zahlungspflichtigen Online-Services unterstützt.

Insbesondere für die bereits bekannte Anbindung im Bereich des Kommunalreferat für die Kartendienste werden hier Aufwände erwartet.

Zusätzlich werden Tätigkeiten im Projekt ePayment notwendig sein, um alle bereits bestehenden und bereits geplanten Online-Services mit dem Zahlweg Online-Lastschrift auszustatten.

3.3.1.5. Projektplanung und laufender Betrieb

Im Ergebnis stellt sich die Planung für ePayment Stufe 2 im Überblick wie folgt dar:

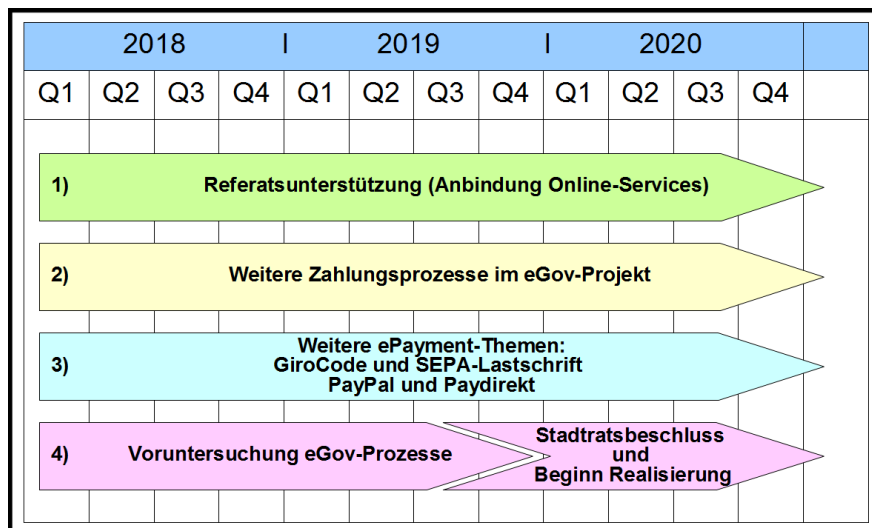


Abbildung 6: Zeitplanung Projekt ePayment Stufe 2

Während der kompletten Laufzeit werden sowohl die Referate bei der Einführung neuer Online-Services, als auch das eGov-Projekt hinsichtlich neuer Prozesse oder Änderungen an bestehenden Prozessen unterstützt. (Zeitstrahl Nr. 1/2)

Des Weiteren werden die ePayment-Themen wie GiroCode, SEPA-Lastschrift und neue Zahlwege parallel vorangetrieben. (Zeitstrahl Nr. 3)

Für die Einführung von eGov-Prozessen werden in den Jahren 2018 und 2019 verschiedene Geschäftsprozesse im Bereich der Forderungsverwaltung und des Zahlungsverkehr auf deren eGov-Tauglichkeit untersucht. Die Ergebnisse werden 2020 in einen Stadtratsbeschluss münden, in dem die Realisierung von konkreten Prozessen beauftragt werden soll. (Zeitstrahl Nr. 4)

3.4. Exkurs: Durchgängige Prozesse und elektronische Aktenführung, Dokumentenmanagement

EoGov-Prozesse sind dann sinnvoll und nutzenstiftend gestaltet, wenn zu verarbeitende Informationen vom Ort der Entstehung bis zur Archivierung durchgängig digital und medienbruchfrei bearbeitet, transportiert und gespeichert werden. Dabei müssen für die jeweils verarbeiteten, übermittelten oder gespeicherten Informationen Authentizität (Nachweis der Herkunft/Urheberschaft), Integrität (Nachweis der Verlässlichkeit/Unverändertheit), Vertraulichkeit und Verfügbarkeit (insbes. Schutz vor Verlust oder Informationen oder ihrer Darstellbarkeit) sichergestellt werden.

Ebenso muss gewährleistet sein, dass die Informationen über verschiedene Stationen zu der für den jeweiligen Zweck richtigen Stelle bzw. Person gelangen und dort ohne Medienbruch bearbeitet werden können.

In diesem Zusammenhang müssen also die Geschäftsprozesse übergreifender, integrierter und ganzheitlicher gedacht werden, was in vielen Fällen den heutigen Zustand und die aktuellen Verfahrensweisen in Frage stellen wird.

Neben den Prozessen spielt aber auch die Speicherung digitaler Informationen in den Datenbanken der Fachverfahren und vor allem auch das Management und die Speicherung von geringer strukturierten Daten (Schriftstücke, Notizen, Fotos, Pläne etc.) in elektronischen Akten eine große Rolle.

Zunächst wird dieses Thema im Kontext von Fachanwendungen (z. B. Rechnung zur Buchung ablegen, Gehaltsnachweis zum Antrag) eine größere Bedeutung haben, so dass „große“ Fachverfahren schrittweise um solche Funktionen erweitert werden. Beispiel hierfür wäre die Bauaktendigitalisierung. In vielen Fällen wird es aber auch um das alltägliche Schriftgut und die zu dokumentierende einzelne E-Mail gehen.

Lösungen für das Dokumentenmanagement und elektronische Akten dürfen aber nicht die Spezialitäten von Fachanwendungen in einer Weise umsetzen, dass neue Hürden für die Interoperabilität aufgebaut werden. Die diesbezüglichen Anforderungen und Bedarfe sind verwaltungsintern abzustimmen und nach Kriterien wie Standardisierung, Wiederverwendbarkeit, Interoperabilität, Flexibilität usw. zu bewerten.

Die Bereitstellung von Dokumentenmanagement und elektronischen Akten ist eine sehr umfassende Aufgabe und ein Kernstück der digitalen Transformation. Es ist hierzu Kompetenz, Wissen und gemeinsames Verständnis aufzubauen, zu verbreiten und schließlich in Lösungen und Vorhaben umzusetzen. Dies würde das bestehende eoGov-Team bei weitem überfordern und Ressourcen in einer Größenordnung binden, die alle bisherigen Aktivitäten überschatten.

Trotz alledem müssen hierfür Wege gefunden werden. Das Direktorium HA-III bzw. das neue IT-Referat wird auf der Basis der bisherigen „AG eAkte und Dokumentenmanagement“ im Rahmen der künftigen IT-Strategie den Handlungsbedarf und mögliche Optionen aufzeigen und entsprechende Maßnahmen dem Stadtrat vorlegen.

3.5. Organisation

Die Organisation des eoGov-Kernteam bleibt vorerst unverändert. In diesem Zusammenhang sei auf den noch einzubringenden Ausplanungsbeschluss am 06.11.2017/ 23.11.2017 verwiesen.

Perspektivisch zeichnet sich jedoch eine Änderung in der Zusammenarbeit zwischen dem eoGov-Kernteam und den Referaten und Eigenbetrieben ab: Zunehmend beantragen Referate Stellen, die Aufgaben im eoGov-Kontext wahrnehmen. Dies gilt derzeit für das Referat für Stadtplanung und Bauordnung sowie die Stadtkämmerei, für die Stellen im Rahmen dieser Beschlussvorlage (s. Kap. 5.3.2) beantragt werden. Mit zunehmender eoGov-Durchdringung der LHM ist zu erwarten, dass sich dieser Trend verstärkt.

Mit der Beantragung von eoGov-Stellen versuchen die genannten Referate, ein bereits adressiertes Kernproblem zu beheben, nämlich die höhere Priorität nahezu aller anderen IT-Vorhaben und das Fehlen dedizierter Ressourcen für eoGov in den Referaten und Eigenbetrieben (s. Kap. 1.2). Wenn eoGov bei der LHM intensiviert werden soll, so muss das angesprochene Ressourcenproblem bei den Referaten und Eigenbetrieben gelöst werden.

Das Ressourcenproblem betrifft alle Referate und Eigenbetriebe. Mittelfristig soll daher die Schaffung von „eoGov-Satelliten“ in allen Referaten und Eigenbetrieben angestrebt werden, deren Aufgabe die Etablierung von eoGov und die Einführung von eoGov-Diensten im jeweiligen Referat bzw. Eigenbetrieb ist.

Denkbar ist auch – ähnlich wie im Multiprojektmanagement – die Schaffung von Stellen, die zwar personell dem eoGov-Projekt zugeordnet, fachlich aber in einem Referat bzw. Eigenbetrieb tätig und auch örtlich dort angesiedelt sind. Diese Maßnahme würde den Referaten und Eigenbetrieben dringend benötigte Ressourcen für eoGov zur Verfügung stellen und gleichzeitig die Verwendung einheitlicher Standards und städtischer Basiskomponenten und Strategien sichern.

Der Aufgabeninhalt der für die Referate und Eigenbetriebe zu schaffenden Stellen wäre zum Teil den Aufgaben eines Facharchitekten mit einem Fokus auf eoGov-Dienste unter Verwendung stadtweiter Basiskomponenten vergleichbar. Weitere Kernaufgabe wäre die Übernahme einer „eoGov-Botschafter“-Rolle im Referat bzw. Eigenbetrieb mit dem Ziel, die Bereitschaft zur Nutzung von eoGov zu erhöhen und einen entsprechenden Kulturwandel zu erreichen.

Mit Ende der Stufe 3 sollen die Aufgaben des bisherigen Projektes in die Linie überführt werden. Diese Übergabe zu planen und durchzuführen ist für den nachhaltigen Erfolg und die langfristige Verankerung des Themas E- und Open-Government in der LHM äußerst wichtig.

Zur Umsetzung der genannten Themen wird dem Stadtrat nach Ende von eoGov Stufe 3 eine neue Beschlussvorlage „eoGov Stufe 4“ zur Entscheidung vorgelegt.

3.6. Risiken und kritische Erfolgsfaktoren

Folgende fachliche Risiken gefährden im Falle ihres Eintritts die erfolgreiche Umsetzung der oben aufgeführten Maßnahmen in dem definierten Zeit- und Budgetrahmen, in dem definierten Umfang sowie in der geforderten Qualität:

- Unzureichende Aufstellung der LHM bezüglich E- und Open-Government im Hinblick auf Anforderungen, die aus der digitalen Transformation und dem rasanten gesellschaftlichen Wandel resultieren. Folge: Keine (aktive) Gestaltung des Wandels möglich (→ LHM wird vom gesellschaftlichen Wandel überrollt).
- Unzureichende Ausstattung der LHM-weiten eoGov-Vorhaben und ihrer Maßnahmen mit finanziellen und Personalressourcen, sowohl im Bereich der Referate und Eigenbetriebe als auch in der IT.
- Keine Aufmerksamkeit, Priorität und keine Sichtbarkeit von E- und Open-Government bei den Referaten und Eigenbetrieben
- Fehlende oder nicht ausreichende Mitarbeit und Unterstützung durch die Fachabteilungen und dIKAs im Rahmen der strategischen und konkreten Aufgaben (z. B. bei der Ausarbeitung der Ziele und des Zielbildes sowie bei der systematischen Analyse der dezentralen Fachprozesse im Hinblick auf ihre Government Fähigkeit und -würdigkeit im Rahmen des strategischen Umsetzungskonzepts etc.)
- Mit der Besetzung der Stelle des IT-Referenten_in voraussichtlich im 2. Halbjahr 2017 und Aufbau und Ausrichtung des neuen IT-Referats werden Maßnahmen erwartet, die organisatorische Änderungen oder Verschiebungen von Prioritäten nach sich ziehen, welche knappe IT-Ressourcen (Geld und Personen) binden und von deren Planung und Umsetzung die gesamte IT (alle drei Häuser) betroffen sein wird.
- Darüber hinaus sind Ergebnisse und Maßnahmen aus dem IT-Gutachten in eine neue IT-Strategie zu fassen, deren Erstellung die IT-Organisation in allen drei Häusern fordern wird. Da das eoGov-Vorhaben und die IT-Strategie um die gleichen Ressourcen konkurrieren, bedeutet dies eine weitere Verknappung der IT-Ressourcen (Personen).
- Ein zu langsamer Ausbau des eoGov-Angebots, d. h. Bereitstellung an eoGov-Basiskomponenten, konkreten eoGov-Diensten und Angeboten und Unterstützung medienbruchfreier End-to-End-Prozesse, führt möglicherweise zu einem verschärften Interesse bei Politik und Bevölkerung und beeinflusst die Weiterentwicklung des E- und Open-Governments negativ.
- Bereits heute führt die unzureichende Unterstützung des eoGov-Projekts durch Referate und Eigenbetriebe im Tagesgeschäft zur Etablierung von Workarounds mit hohem Personalaufwand und Nachteilen für den Bürger. Dabei wird die Realisierung von sichtbaren Quick Wins häufig durch spätere höhere Bereinigungsaufwände „erkauff“. Eine Fortsetzung dieses Vorgehens führt zu nicht kalkulierbaren künftigen Aufwänden sowie zu einer nicht standardisierten IT-Architektur und Organisationsstruktur.

Daneben bestehen für E- und Open-Government die für IT-Projekte typischen technischen Risiken:

- Aufwandssteigerungen und Verzögerungen in der Umsetzung durch die Unterschätzung von Komplexität und Abhängigkeiten bestehender IT-Systeme und Prozesse
- Ressourcenknappheit durch schwierige Gewinnung von qualifiziertem Personal - sowohl im Kernteam als auch beim IT-Dienstleister it@M
- Know-How Verlust und unbudgetierter Einarbeitungsaufwand aufgrund der neuen Rahmenverträge (vrsl. ab Mitte 2018) und des daraus resultierenden Austauschs

ext. Ressourcen – sowohl im Kernteam, als auch beim IT-Dienstleister it@M und den Referaten.

- Über das BayEGovG sind Kommunen sowie der Freistaat zur Zusammenarbeit bzw. zur Identifikation und Nutzung gemeinsamer Lösungen und eoGov-Basiskomponenten „angehalten“ (vgl. Art. 9 BayEGovG). Das über den Bayernpakt bereitgestellte Bayern Portal stellt ein erstes solches Angebot dar. Die Zusammenarbeit bei der Weiterentwicklung und Bereitstellung dieser Lösungen ist bislang ungeklärt. Für die LHM besteht das Risiko bei spezifischen Anforderungen (fachlich, technisch, zeitlich) einen Sonderweg beschreiten zu müssen, der teuer ist und sich abseits eines sich erst zu bildenden Standards bewegt.
- Veränderung des Funktionsumfangs durch Nutzung der durch das Bayern Portal bereitgestellten Funktionalitäten (z. B. Postkorb, Zwischenspeichern).
- zunehmende technische Komplexität aufgrund des Anstieges von Lösungen, die auf Bund-, Länder- und kommunaler Ebene zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Verzögerungen und erhöhte Aufwände durch Abhängigkeiten vom Dienstleister AKDB

Im eoGov-Projekt werden die Risiken durch ein eingerichtetes Risikomanagement identifiziert, analysiert, bewertet und entsprechende Gegenmaßnahmen eingeleitet, über die im Rahmen regelmäßiger Jour Fixe über alle Organisationsebenen berichtet wird. Zur kontinuierlichen Verbesserung und Vermeidung von Risiken werden retrospektive Betrachtungen des Projektvorgehens (Lessons Learned) durchgeführt.

Folgende Erfolgsfaktoren sind kritisch für den Erfolg des eoGov-Vorhabens und seiner Maßnahmen:

- Eine klare und LHM-weit akzeptierte Strategie zur Weiterentwicklung des E- und Open-Governments und Schaffung der notwendigen Rahmenbedingungen.
- Sukzessive Erweiterung des Online Angebotes um attraktive und nutzbringende eoGov-Dienste, ausgerichtet an den Bedürfnissen der Bürger, Unternehmen und weiterer Kunden der LHM (Lebenslagen- bzw. Geschäftslagenorientierung).
- Entlastung der Verwaltung durch Vereinfachung von Verwaltungsverfahren, z. B. durch Verzicht auf Schriftform, persönliches Erscheinen, Belegpflichten u. ä., als Voraussetzung für attraktive Online-Dienste und medienbruchfreie, schlanke Prozesse mit hohen Durchsatzraten und geringen Verarbeitungszeiten.
- Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades bei gleichzeitigem Erwartungsmanagement, d. h. Aufklärung der Bürgerinnen und Bürger über juristische und technische Rahmenbedingungen, so dass keine unrealistischen, nicht realisierbaren Erwartungen an E- und Open-Government gestellt werden.
- Verbesserung der Auffindbarkeit (d. h. Bekanntheit und Qualität der Einstiegspunkte der Online-Dienste und intuitive Suchfunktionen) sowie leichte Benutzbarkeit (Usability) und hohe Anwenderfreundlichkeit, hohe Verfügbarkeit und ein ausreichendes Maß an Sicherheit der Online-Dienste.
- Förderung von E- und Open-Government durch städtische Führungskräfte (sowohl in den Referaten und Eigenbetrieben als auch in der IT) sowie durch die Stadtspitze und die Politik

- Aufbau von Kompetenz und Unterstützung von E- und Open-Government durch die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Akzeptanz und Vertrauen in E- und Open-Government und seine Sicherheit durch die Kunden (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, u. a.)
- Zusammenarbeit mit und Beeinflussung von an der Entwicklung von E-Government beteiligten Akteuren, insbesondere auch auf politischer Ebene und in der Gremienarbeit (EU, Bund, Länder, andere Kommunen, kommunale Spitzenverbände, Verbände, Unternehmen, AKDB etc.).

4. Stadtratsanträge

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die in dieser Beschlussvorlage behandelten Stadtratsanträge. Die geplanten Zeiträume für die Umsetzung des jeweiligen Stadtratsantrags sind gelb hinterlegt. Auch wenn ein Stadtratsantrag mit dieser Beschlussvorlage als erledigt gilt, resultieren aus einigen der Stadtratsanträge Daueraufgaben die kontinuierlich weiterzuführen sind.

Antrag	2017	2018		2019		2020		2021ff	Status	
		1. HJ	2. HJ	1. HJ	2. HJ	1. HJ	2. HJ			
Die fetten Jahre sind vorbei IV (Nr. 14-20 / 01630)	◆	Weiterführung des Themas über die kommenden Jahre								Erledigt mit dieser BV
München wird E-Government-Hauptstadt (Nr. 14-20 / A 02574)									Aufgegriffen	
Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen (Nr. 14-20 / A 02575)	◆	Weiterführung des Themas über die kommenden Jahre								Erledigt mit dieser BV
Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben (Nr. 14-20 / A 02576)									Aufgegriffen ⁴⁴	
Barcamp zu E-Government in München organisieren (Berichterstattung) (Nr. 14-20 / A 02577)	◆	Weiterführung des Formats „BarCamp“ über die kommenden Jahre								Erledigt mit BV 14-20/V 07808
Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses (Nr. 14-20 / A 02579)									Aufgegriffen	
Städte entwickeln Services gemeinsam (Nr. 14-20 / A 02580)	◆	Weiterführung des Themas über die kommenden Jahre								Erledigt mit dieser BV
Von der intelligentesten Stadt Europas lernen (Nr. 14-20 / A 02583)	◆	Weiterführung des Themas über die kommenden Jahre								Erledigt mit dieser BV
Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie! (Nr. 14-20 / A 02584)	◆	Konzeption der eoGov-Basiskomponente „Ideenplattform“ im Rahmen eoGov-Stufe 3								Erledigt mit dieser BV
Veranstaltungsanmeldung online (Nr. 14-20 / A 02585)									Aufgegriffen	
Open Data in München kostenfrei	◆								Erledigt mit	

⁴⁴ Beantwortung dieses Antrags erfolgt im Rahmen der Ausplanungsbeschlüsse zum neuen IT-Referat (Vollversammlung 11-Nov. 2017).

Antrag	2017	2018		2019		2020		2021ff	Status
		1. HJ	2. HJ	1. HJ	2. HJ	1. HJ	2. HJ		
anbieten (Nr. 14-20/A02586)									dieser BV
Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen (Nr. 14-20/A02587)	◆								Erledigt mit dieser BV
München analog digital: 20 unter 20.000 Euro (Nr. 14-20/A02717)									Aufgegriffen
Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki (Nr. 08-14/A02314)	◆								Erledigt mit dieser BV
◆ = Zeitpunkt, zu dem der Stadtratsantrag erledigt wurde									

4.1. Stadtratsantrag „Die fetten Jahre sind vorbei IV – Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ (Nr. 14-20 / A 01630)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die fetten Jahre sind vorbei IV – Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ (Antragsnummer 14-20 / A 01630) vom 11.12.2015 folgendes beantragt

„Die Verwaltung wird gebeten, dem Stadtrat die Studie „Effizientes E-Government“ (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement KGSt, 2011) und das Gutachten „E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg“ (Nationaler Normenkontrollrat, 2015) vorzustellen und deren Anwendbarkeit auf die Landeshauptstadt München darzulegen. Auf dieser Basis werden dem Stadtrat Vorschläge für Einsparungen durch Digitalisierung städtischer Prozesse zur Entscheidung vorgelegt.“

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

„Bürgerinnen und Bürger sind etwa bei privaten Einkäufen im Internet gewohnt, fast alles digital erledigen zu können – von der Bestellung über die Bezahlung bis zur Auftragsnachverfolgung („... wo liegt mein Paket gerade?“). Moderne Unternehmen haben dementsprechend auch ihre internen Prozesse weitgehend digitalisiert. Öffentliche Verwaltungen hinken hier oft hinterher. Dies kostet Bürgerinnen und Bürger Zeit und Nerven - und die Verwaltung viel Geld. Studien eines Verbandes der deutschen Kommunen sowie eines Beratungsgremiums der Bundesregierung haben aufgezeigt, welche (Einspar-)Potentiale in Digitalisierung und E-Government liegen, aber selten gesehen werden.“

In der IT-Modellkommune Gütersloh kann man z.B. schon Gewerbe online ab- oder anmelden, es gibt eine Onlinefundbüro und bald ist über ein Bürgerkonto die Ausgabe von Melde- und Aufenthaltsbescheinigungen möglich. So weit sind aber die meisten Kommunen noch nicht – auch München nicht.

Die Studie der KGSt hat festgestellt, dass bei 70 % der Kernprozesse einer Verwaltung ein Einsparpotential von 20-40 % durch E-Government liegt: „Kommunen bieten Leistungen in einer sehr großen Breite an, eine Großstadt kommt auf insgesamt über 3000 Prozesse, eine Kreisverwaltung auf etwa 1500. Allerdings binden lediglich 10 bis 20

Prozent dieser Prozesse 80 bis 90 Prozent der Personalressourcen in der Kommune. Diese Prozesse sind die Kernprozesse der Kommune. Maßnahmen zur Prozessoptimierung sollten sich zunächst auf diese Prozesse konzentrieren. Gleichzeitig bieten rund 70 % dieser Prozesse Optimierungspotenziale durch E-Government. Detaillierte Analysen im Rahmen der Studie haben ein Kosteneinsparpotenzial durch Prozessoptimierung mittels E-Government im Front-Office und im Back-Office von 20 bis 40 Prozent identifiziert. Auch wenn diesen noch die konkreten Investitionskosten gegenüber gestellt werden müssen, lassen sich hier mittel- bis langfristig erhebliche Einsparpotenziale absehen. Die Potenziale liegen an der Schnittstelle zum Kunden (Front-Office), zum Beispiel durch elektronische Anträge, insbesondere aber in der Verwaltung selbst. Prozessoptimierung mit E-Government sollte sich daher zunächst auf die ermittelten Kernprozesse konzentrieren.“
(<https://www.kgst.de/themenfelder/informationsmanagement/e-government/effizientes-e-government.dot>)

Das Gutachten des Nationalen Normenkontrollrats besagt , dass „die Digitalisierung von TOP-60-Verwaltungsprozesse[n] [...] ein durchschnittliches Einsparpotential von 34 % der derzeitigen Verwaltungsaufwände“ in sich birgt (http://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/Content/DE/Download/2015_11_12_gutachten_egov_2015.pdf?__blob=publicationFile&v=6; S.3).

Laut dieser Studie betragen die Investitionskosten für eine konsequente Digitalisierung 14 % der laufenden jährlichen IT-Kosten der Verwaltung, was auf die Landeshauptstadt München bezogen ca. 35 Mio. Euro wären.

Wenn man angesichts von Personalkosten von 1,7 Mrd. Euro im Jahr die genannten Einsparpotentiale auf München bezogen errechnet, kommt man auf ein Potential von 200 bis 400 Mio. Euro im Jahr. Wenn auch nur ein Teil davon realisiert würde, könnte man ein Mehr an Bürgerfreundlichkeit mit einem Weniger an Kosten im erheblichen Umfang verbinden. Dabei müssten jedoch vertraute und gewohnte Arbeitsweisen auf den Prüfstand gestellt und einige der üblichen Bedenken relativiert werden.“

Antwort:

Der Stadtratsantrag „Die fetten Jahre sind vorbei IV“ enthält drei Aufgabenstellungen:

1) Vorstellung zweier Studien im Stadtrat:

- Studie „Effizientes E-Government“, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement KGSt, 2011 und das
- Gutachten „E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg“ Nationaler Normenkontrollrat, 2015

2) Darlegung der Anwendbarkeit der Studien auf die LHM

3) Vorlage an Vorschlägen für Einsparungen durch Digitalisierung städtischer Prozesse zur Entscheidung beim Stadtrat.

Die Studien und die Darlegung der Anwendbarkeit auf die LHM wurden im Rahmen des Beschlusses (SV-Nr. 14-20 / V 05510) vom 13.04.2016, Teil C, bereits vorgestellt und abschließend behandelt.

Noch ausstehend ist die Benennung der Vorschläge für Einsparungen in städtischen Prozessen durch Digitalisierung gegenüber dem Stadtrat. Diesbezüglich wurden be-

reits verschiedene Maßnahmen vorangetrieben, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten ihre Wirkung entfalten:

Maßnahmen im Kontext des strategischen Umsetzungskonzeptes

In einem ersten Schritt wurden im Rahmen der **Durchführung des strategischen Umsetzungskonzeptes** Ende 2016 bis März 2017 bei den Referaten und Eigenbetrieben der LHM Vorschläge für Einsparungen in städtischen Prozessen durch Digitalisierung erhoben. Ziel war es, eine Aufstellung an eGov-würdigen (hohe Fallzahlen, daher Umsetzung wirtschaftlich) bzw. eGov-fähigen (Umsetzung grundsätzlich möglich; es stehen keine materiellen oder gesetzlichen Umstände entgegen) Online Prozessen zu erhalten. Die Ergebnisse sind in Kap. 1.1.1 dargestellt.

Im Rahmen der Erhebung wurden zahlreiche Anforderungen und Wünsche seitens der Referate und Eigenbetriebe eingebracht. Diese betrafen häufig die Entwicklung einfacher Online-Dienste, die Bereitstellung neuer bzw. Weiterentwicklung der bestehenden Basiskomponenten sowie die Online-Anbindung an (zukünftige) Fachverfahren etc.

Aufgrund der Fülle dieser Rückmeldungen musste eine Priorisierung der Vorschläge erfolgen. Bewertungskriterien waren die jeweilige eGov-Würdigkeit bzw. eGov-Fähigkeit. Ergebnis dieser Priorisierung ist eine Liste an eoGov-Basiskomponenten und -Diensten, die in den nächsten drei Jahren umgesetzt werden sollen. Diese können dem Kapitel 3.2 entnommen werden.

Große eGov-fähige Verfahren mit hohen Fallzahlen, wie sie in der KGSt-Studie „Effizientes E-Government“ gefordert werden, wurden nicht benannt.

Maßnahmen in den Referaten und Eigenbetrieben

In verschiedenen Referaten werden mittelfristig **bestehende IT-Lösungen von Fachverfahren ersetzt**. Dabei ist in Planung, dass diese neuen IT-Lösungen der Referate auch eine Online-Komponente beinhalten.

Beispielsweise seien hier Fachverfahren des Kreisverwaltungsreferats (Verfahren im Ausländerwesen, Gewerbean-/ab-/ummeldung), der Stadtkämmerei (Hundesteuer, Zweitwohnungssteuer, Grundsteuer und Gewerbesteuer), oder auch des Baureferats (BAU-ER – Bau und Ereignismanagement) genannt, die mittelfristig abgelöst und über einen Online-Zugang verfügen werden.

E- und Open-Government konsequent mitdenken

Ab sofort muss bei der Einführung neuer IT-Lösungen jedes Referat bzw. jeder Eigenbetrieb im Rahmen der sogenannten **Konformitätserklärung** folgende Erklärung abgeben:

Anlage 3 zur Konformitätserklärung

Handlungsfeld E-Government		
Die Ziele des Handlungsfelds E-Government und insbesondere die in Form der Handlungsziele konkretisierten Vorgaben und Aktivitäten werden für das Vorhaben beachtet.		
Kernaussage: Die Verwaltung baut das Online-Angebot von Verwaltungsdiensten und durchgängigen Prozessen für die Bürgerinnen und Bürger aus. Dabei werden die Potentiale neuer Technologien zur Effizienzsteigerung genutzt.		
zutreffendes ankreuzen		
<input type="checkbox"/> Vollumfänglich beachtet	<input type="checkbox"/> Eingeschränkt beachtet	<input type="checkbox"/> Nicht relevant
Falls „eingeschränkt beachtet“, hier bitte die mit STRAC abgestimmten Abweichungen erläutern:		

Abbildung 7: Auszug aus der Konformitätserklärung der LHM

Bereits in der Konzeptionsphase eines neuen Fachverfahrens muss somit das Online-Angebot von Verwaltungsdiensten und die Gestaltung durchgängiger Prozesse für Bürgerinnen und Bürger mit betrachtet werden. Damit ist sichergestellt, dass neue IT-Lösungen der LHM grundsätzlich so gestaltet werden, dass das **Online-Angebot ein zentraler Bestandteil der Lösung** ist bzw. Ausnahmen zu begründen und abzustimmen sind.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Bereitstellung großer eGov-fähiger Verfahren ist auch die digitale Transformation verwaltungsinterner Verfahren:

Umstellung interner Prozesse

Bisher richtet sich das eoGov-Angebot vorwiegend nach außen, also an Bürgerinnen und Bürger, aber auch Unternehmen.

Dabei wird beispielsweise dem Bürger ein Antrag als PDF oder Online zum Ausfüllen angeboten, der dann am heimischen Rechner ausgedruckt, händisch unterschrieben und per Post an die Verwaltung gesendet werden muss. Um aber die in der Studie „Effizientes E-Government“ angesprochenen Einsparungseffekte zu erzielen, muss ein ganzheitliches E-Government auch die internen Verwaltungsprozesse unterstützen.

Ein von der Bürgerin oder dem Bürger elektronisch gestellter Antrag, muss – falls überhaupt zwingend erforderlich – auch elektronisch unterschrieben werden können, anschließend in der Verwaltung elektronisch eingehen und mit wenig Personaleinsatz medienbruchfrei in der Verwaltung bearbeitet werden können. Auch der Rückweg zum Bürger erfolgt möglichst auf elektronischem Weg unter Wahrung des Datenschutzes.

Dafür kann der stadtweite Einsatz weiterer IT-Komponenten erforderlich sein. Konkret seien hier Dokumenten-Management-Systeme (DMS) und elektronische Archivierungslösungen (E-Akte) genannt. Wenn bei der Verwaltung kein Papier mehr eingeht, müssen die elektronischen Unterlagen künftig auch elektronisch abgelegt und archiviert werden. DMS und E-Akte sind jedoch keine primären eoGov-Basiskomponenten, die Einführung muss an anderer Stelle – in eigenen stadtweiten (Groß-)Projekten – erfolgen. Aus Sicht des E-Government werden an solche möglichen Großprojekte einige spezifische Anforderungen (in der Anforderungsqualifizierung und -spezifizierung) gestellt (vgl. hierzu auch Exkurs Kap. 3.4). Diese Großprojekte sind aufgrund ihrer Komplexität separat zu bearbeiten, sind aber wichtige Bausteine der digitalen Transformation insgesamt.

Fazit:

Festzuhalten ist, dass derzeit für die LHM kaum „große Verfahren“ benannt werden können, die bis 2020 online zur Verfügung gestellt werden. Auch wenn in den vergangenen Jahren erste eoGov-Dienste und -Basiskomponenten erfolgreich bereitgestellt wurden, kommt die LHM derzeit den Zielen aus dem BayEGovG noch nicht im geforderten Umfang nach (s. Kap. 1.2 - E- und Open-Government in Konkurrenz mit gesetzlichen Vorhaben).

Neue Rahmenbedingungen im Umfeld des E- und Open-Governments, wie bspw. neue Regelungen, Gesetzesänderungen, Repriorisierung, verbesserte finanzielle und personelle Ausstattung in den Referaten und Eigenbetrieben, neue technologische Möglichkeiten und nicht zuletzt der geforderte kulturelle Wandel können jedoch - auch kurzfristig – zu einer Zunahme an „großen eGov-fähigen Verfahren“ führen.

Wie im Antrag dargestellt erfordert die längerfristige Realisierung des dort skizzierten Einsparungspotenzials Investitionen im genannten Umfang sowie einen Kulturwandel in der Verwaltung.

Derzeit liegt der Schwerpunkt auf der Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben und in der Nutzenbetrachtung auf qualitativen Kriterien (s. Kap. 5.5). Die Aussagen zum tatsächlichen monetären Nutzen in der LHM können fundiert erst dann getroffen werden, wenn feststeht welche Maßnahmen bereitgestellt und unterstützt werden. Die geplanten Maßnahmen werden im „Strategischen Umsetzungskonzept“, das auch über die nächsten Jahre fortgeschrieben wird (vgl. 3.2.4.1), ausgewiesen.

Damit wird dieser Stadtratsantrag als erledigt betrachtet.

4.2. Stadtratsantrag „München wird E-Government-Hauptstadt“ (Nr. 14-20 / A 02574)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 1: München wird E-Government-Hauptstadt“ (Antragsnummer 14-20 / A 02574) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Stadtverwaltung erstellt ein Konzept, wie die Landeshauptstadt München bis 2020 deutschsprachige E-Government-Hauptstadt wird – dazu gehört ein System von messbaren Zielen und Maßnahmen.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

München führt eine Reihe von Ranglisten an. Doch im Bereich E-Government ist sie inzwischen nur noch Mittelmaß. In der Studie „E-Government in Deutschland. Eine Bürgerperspektive“ schneidet München z.B. schlechter ab als Berlin, Düsseldorf, Hamburg und Bonn (die in dieser Reihenfolge die Liste der untersuchten Kommunen anführen) und erreicht im Bereich „E-Abwicklung“ nur die Note „schwach“.

Um beim Thema E-Government wirklich voranzugehen, eigene Impulse zu setzen und die angebotenen Online-Services ambitioniert auszubauen, muss sich die Stadt ein großes Ziel setzen: München beim E-Government Maßstäbe setzen und bis 2020 die E-Government-Hauptstadt im deutschsprachigen Raum werden. Für dieses ehrgeizige Ziel benötigt es ehrgeizige Planungen und ein ehrgeiziges Konzept. Die Stadtverwaltung sollte daher ein System von Zielen und Maßnahmen entwickeln, die E-Government in München mit größtmöglicher Geschwindigkeit vorantreiben – um in vier Jahren tatsächlich eine Vorreiterposition im deutschsprachigen Bereich zu erlangen.

Antwort:

„München soll sich beim E-Government Maßstäbe setzen ...“

Der Antrag fordert, dass München sich – entsprechend seiner wirtschaftlichen, politischen und kulturgeschichtlichen Bedeutung – auch im E-Government ambitionierte Ziele setzt und bis zum Jahr 2020 zur E-Government-Hauptstadt im deutschsprachigen Bereich avanciert. Mit seinen über 1,5 Millionen Einwohnern ist München die einwohnerstärkste Stadt Bayerns und (nach Berlin und Hamburg als Stadtstaaten) die nach Einwohnern größte Kommune Deutschlands sowie die viertgrößte Stadt im deutschsprachigen Raum. Dieser umfasst Deutschland, Österreich und die Schweiz und wird unter dem Kunstwort D-A-CH zusammengefasst. Bereits heute stellen einige Studien und regelmäßige Untersuchungen im E-Government (z.B. eGovernment Monitor von IPIMA) auf die D-A-CH-Region ab.

Auch wenn die LHM ihre Anstrengungen im E- und Open-Government verstärkt, bleibt festzuhalten, dass das Ziel bis 2020 zur E-Government-Hauptstadt zu avancieren, insbesondere vor dem Hintergrund der in Kapitel 1.2 beschriebenen Rahmenbedingungen, unrealistisch ist.

Dennoch muss sich die LHM den Anforderungen der digitalen Transformation. Immer kürzere technologische Zyklen, neue Gesetze und der gesellschaftliche und kulturelle Wandel stellen die LHM zukünftig vor große Herausforderungen (s. Kap. 1.6). Die kommenden Jahre werden für die Entwicklung der LHM im Thema E- und Open-Government weichenstellend sein. Eine ambitionierte Weiterentwicklung erfordert eine gesamtstädtische Sicht und anspruchsvolle Ziele, die sowohl von der Politik als auch von allen Führungskräften der Verwaltung mitgetragen werden. Eine isolierte Sicht, d. h. ambitionierte Ziele nur für das eoGov-Team, wird wenig zur Zielerreichung beitragen.

Wie bereits in Kap 2.1 ff (strategische Ziele und virtuelles Rathaus) ausgeführt, hat das eoGov-Projekt bereits einen ersten Schritt in diese Richtung getan und gemeinsam mit der Stadtkämmerei und it@M einen initialen Vorschlag zur gesamtstädtischen strategischen Ausrichtung von **E-Government** erarbeitet, den es gemeinsam mit allen Referaten und Eigenbetrieben weiterzuentwickeln gilt. Darüber hinaus müssen inhaltliche Abstimmungen (ggf. Abgrenzungen) bezüglich der strategischen Ansätze zu Themenstellungen wie „Digitale Transformation“, „IT-Strategie“, etc. erfolgen. Auch für **Open-Government** wurden strategische Ziele und Maßnahmen (vgl. Kap. 2.3f.) definiert.

„...Für dieses ehrgeizige Ziel benötigt es ehrgeizige Planungen und ein ehrgeiziges Konzept.“

Ausgehend von den vorliegenden Ausarbeitungen sollen nun in einem nächsten Schritt die Zielbild(er) von E- und Open-Government „miteinander verheiratet“ und konkretisiert werden. Optimalerweise werden „SMARTe⁴⁵“ Ziele abgeleitet.

Dazu soll, wie unter Kap. 3.1 beschrieben, eine gesamtstädtische eoGov-Strategie erarbeitet werden. Wesentlich dabei ist, dass im Rahmen dieser Strategie auch konkrete Maßnahmen zur Umsetzung aufgezeigt werden, die einen entscheidenden Schritt in Richtung „Hauptstadt“ aufweisen. Die Mittel zur Umsetzung dieser Maßnahmen sollen – wie bereits erläutert (bzw. in Kap. 5.2) –, in einem gesonderten Beschluss beantragt werden. Auch hier ist wiederum das stadtweite Mandat zur Konzeption und Verankerung eine wichtige Unterstützung.

„... und bis 2020 die E-Government-Hauptstadt im deutschsprachigen Raum werden“

Welche Position die LHM zukünftig im deutschsprachigen Raum einnehmen wird, kann grundsätzlich nur über Rankings und Kenngrößen definiert werden, die anhand von vorgegebenen Bewertungskriterien den Status im Vergleich zu anderen Kommunen belegen. Auch wenn das vorrangige Ziel nicht die Positionierung im deutschsprachigen Städteranking als „Nr. 1“ darstellt, sondern sich vielmehr an den spezifischen Erfordernissen und Anforderungen Münchens ausrichten sollte, sind regelmäßige Standortbestimmungen und der Vergleich mit anderen Städten dringend erforderlich.

Zur Standortbestimmung bedarf es also definierter Ziele, Kennzahlen und Messverfahren, d. h. es müssen geeignete Vorgehensweisen zur Erhebung von Kennzahlen und zum Aufbau eines Controllings festgelegt werden. Aus diesem Grund sollen mit der vorliegenden Beschlussvorlage alle bereits existierenden und auch zukünftige eoGov-

45 SMART: S = Spezifisch, M = Messbar, A = Akzeptiert, R = Realistisch, T = Terminiert

Basiskomponenten und -Dienste dahingehend erweitert werden, dass Kennzahlen (z. B. Nutzungszahlen) leicht erhoben und ausgewiesen werden können (vgl. Kap. 3.2.3 – Weiterentwicklung / Releasemanagement eoGov-Architektur). Nur über die regelmäßige Erhebung und Auswertung von Kennzahlen im Zusammenhang mit konkreten Maßnahmen ist eine Steuerung und Kurskorrektur möglich.

Ein weiterer möglicher Ansatzpunkt zur Standortbestimmung ist der Erfüllungsgrad definierter Ziele. Die Überprüfung könnte sich bspw. an konkreten Umsetzungszielen orientieren. Befragungen der Münchner Bürgerschaft könnten den Erfolg dieser Umsetzungen messen. Mit einem hohen Zufriedenheitswert könnte die LHM für sich werben. Das Ziel einer „E-Government-Hauptstadt“ würde so in greifbare Nähe rücken, ohne Ressourcen und Manpower in die Erfüllung von Rankings zu investieren.

Bereits heute werden öffentlichkeitswirksame Maßnahmen wie Online-Bürgerbefragungen, BarCamps und Hackathons etc., erfolgreich durchgeführt. Diese gilt es auszubauen (vgl. Kap. 3.2.4.3) und die Ergebnisse und gewonnen Erkenntnisse in innovative Maßnahmen zu überführen.

Auch eine aktive Beteiligung an Wettbewerben ist vorstellbar. Solche Wettbewerbe zeichnet aus, dass die Bewertungskriterien (Messgrößen und Messverfahren) allen Wettbewerbern im Vorhinein bekannt sind. Eine gezielte Bewerbung und die professionelle Gestaltung der eingereichten Unterlagen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme. Für die Beteiligung an solchen eoGov-Wettbewerben werden Sachmittel in Höhe von 60.000 € über den Zeitraum 2018-2020 beantragt.

Überlässt man die Bewertungen (inkl. der Festlegung von Bewertungskriterien) **nur** externen Stellen wird eine Bewertung von Studie zu Studie unterschiedlich ausfallen, je nachdem was in der jeweiligen Studie betrachtet wird. So wurde z. B. München in benannter Studie von McKinsey „e-Government in Deutschland eine Bürgerperspektive“ Münchens e-Abwicklung mit schwach beurteilt. Im Ranking der PWC Studie „Digitalste Städte Deutschlands“ kam München jedoch auf Platz drei der ersten 10 Städte. Auch hier ist die Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit und ein zentraler Zugang hilfreich.

Schlüsselrolle Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Eine wesentliche Schlüsselrolle bei der Entwicklung des Themas „E- und Open-Government“ kommt dem Thema Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit zu – getreu dem Motto: „Tue Gutes und rede darüber“.

Wie bereits in Kap. 3.2.4.3 erläutert, ist es keineswegs ausreichend, das Angebot an eoGov-Basiskomponenten und -Dienste kontinuierlich auszubauen, wenn es Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht oder nur in geringem Umfang bekannt ist. Ziel muss es daher sein, den Bekanntheitsgrad der städtischen eoGov-Dienste drastisch zu erhöhen und E- und Open-Government in den Köpfen aller Nutzer – intern wie extern – zu verankern:

- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter der LHM kennt das Angebot an kommunalen eoGov-Diensten, kennt den spezifischen Nutzen und kann diese bewerben (→ Multiplikator). Dazu bedarf es intensiver Überzeugungsarbeit und eines verstärkten internen Marketings, das sich an Mitarbeiter und Führungskräfte richtet.
- Jede Bürgerin, jeder Bürger und jedes Unternehmen kennt das Angebot an kommunalen eoGov-Diensten. Das Angebot ist verständlich, der Nutzen transparent. Das Angebot wird gerne genutzt, jeder findet was er sucht. Für eine bessere Auffindbarkeit, Verständlichkeit und Akzeptanz müssen die verschiedenen Nutzergruppen in

die grundlegende Konzeption und Gestaltung einbezogen werden. Für Verbesserungen sind Rückkopplungen (Feedback) und Partizipation erforderlich.

Darüber hinaus muss das Angebot aktiv beworben werden (Promotion). Diese Werbemaßnahmen dürfen sich nicht auf Einzelaktionen belaufen, sondern müssen fortlaufend, konsequent und mit den jeweiligen Referaten koordiniert durchgeführt werden. Die hierfür benötigten Sachmittel werden in Kapitel 3.2.4.3 beantragt.

Mit den beschriebenen Maßnahmen zu *Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit* wird der geforderte Kulturwandel befördert.

Folgende Stadtratsanträge ergänzen den strategischen Ansatz und sind für eine umfassende Betrachtung essentiell:

- Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben (Antrag Nr. 14-20 / A 02576)
- Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses (Antrag Nr. 14-20 / A 02579)
- Städte entwickeln Services gemeinsam (Antrag Nr. 14-20 / A 02580)
- Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen und Handlungsempfehlungen ableiten (Antrag Nr. 14-20 / A 02587)

Fazit:

...E-Government in München mit größtmöglicher Geschwindigkeit vorantreiben – um in vier Jahren tatsächlich eine Vorreiterposition ... zu erlangen.“

Um das Thema E- und Open-Government voranzutreiben, entwickelt das eoGov-Team auf Basis der strategischen Ziele und des Zielbilds (s. Kap. 2.1 ff) – gemeinsam mit Referaten und Eigenbetrieben – zunächst eine stadtweite Strategie für E- und Open-Government (s. Kap. 3.1). Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1 ff. ausgewiesen. Referate und Eigenbetriebe werden entsprechend Ihrer Zusage bzw. ihrem Interesse und Bereitschaft zur Mitarbeit eingebunden. Als begleitende und öffentlichkeitswirksame Maßnahme beteiligt sich das eoGov-Team bis 2020 an mindestens einem Wettbewerb.

Mit der Entwicklung einer stadtweiten eoGov-Strategie wird der Antrag als aufgegriffen betrachtet. Die weitere Behandlung erfolgt in dem oben erwähnten gesonderten Beschluss zur gesamtstädtischen eoGov-Strategie (geplant Ende 2019).

4.3. Stadtratsantrag „Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen“ (Nr. 14-20 / A 02575)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 2: Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen“ (Antragsnummer 14-20 / A 02575) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Verwaltung prüft, welche Online-Dienste von anderen Kommunen (insbesondere jene, die in der Studie „E-Government in Deutschland – Eine Bürgerperspektive“ als vorbildhaft erwähnt sind) auf München übertragbar sind. Dabei sollen u.a. im Fokus stehen:

- *Gewerbe online an- und abmelden (z.B. in Gütersloh, Berlin, Wuppertal, Wien)*
- *Aufenthalts- und Meldebescheinigungen online (Nürnberg, Gladbeck)*
- *Termine online in allen Bereichen vereinbaren (Berlin)*
- *Überprüfung, ob Formulare für wichtige Lebenslagen, welche durch andere gesetzliche Ebenen (z.B. Elterngeld) geregelt werden, überall korrekt verlinkt sind (Berlin, Bonn, Düsseldorf, Hamburg)*
- *Die E-Government-Dienste von Wien („Virtuelles Amt“) und Salzburg im Allgemeinen*

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

E-Government ist in aller Munde. Weltweit machen sich Kommunen, Regionen und ganze Staaten auf, um immer mehr Services online anzubieten. Auch im deutschsprachigen Raum gibt es, von Kommune zu Kommune verschieden, viele Best-Practice-Modelle für Online-Bürgerdienste. Dieses durchaus große Potential sollte die Stadt München nutzen. Getreu dem Motto, dass das Rad nicht immer neu erfunden werden muss, kann die Stadt viel von der Vorarbeit anderer Kommunen profitieren. Nicht jedes Angebot passt immer eins zu eins auf die Münchner Bedürfnisse, jedoch sind viele Städte schon viele Wege gegangen, welche sich die Stadt München unbedingt ansehen sollte. Eine Auseinandersetzung mit dem Angebot anderer Kommunen bietet zudem immer die Möglichkeit, das eigene Portfolio kritisch zu hinterfragen und Verbesserungen zu initiieren.

In der Studie „E-Government in Deutschland – eine Bürgerperspektive“ werden z. B. viele vorbildliche Angebote aus deutschen Kommunen vorgestellt. Berlin, Düsseldorf, Hamburg, und Bonn schneiden übrigens in diesem Vergleich besser ab als München.

Antwort:

Eine schnelle und kostengünstige Bereitstellung von eoGov-Diensten ist grundsätzlich das Bestreben des eoGov-Projekts. Daher wird, wie bereits im Beschluss „E-Government, Open-Government: Sachstandsbericht 2016 sowie Beantwortung von Stadtratsanträgen“ (SV Nr. 14-20 / V 07808) ausgeführt, für jeden neuen eoGov-Dienst grundsätzlich geprüft, ob Lösungen von anderen Kommunen und Organisationen übernommen werden können oder ob adäquate Lösungen am Markt zur Verfügung stehen. Diese Vorgehensweise wurde auch auf die im Antrag aufgeführten Dienste angewandt.

Die Verwendung von Online-Diensten anderer Kommunen ist nur unter sehr engen Voraussetzungen sinnvoll bzw. ermöglicht nur dann die Hebung von Synergieeffekten und eine effektive Wiederverwendung. Zu den Voraussetzungen gehören u. a. eine gleiche oder zumindest ähnliche technologische Basis (z. B. ähnliche Entwicklungs- und Betriebsumgebungen, IT-Architekturen, Schnittstellen zu Fachverfahren), angemessene Supportstrukturen, die gesicherte Weiterentwicklung sowie identische rechtliche Rahmenbedingungen (relevante Gesetze, Verordnungen und Satzungen und damit verbunden einheitliche Rechtsauffassungen bzw. Auslegungen). Diese und weitere Voraussetzungen schränken die Verwendung von Online-Diensten anderer Kommunen ein und sind ausführlich in Kapitel 4.7 erläutert.

Ein positives Beispiel für die Übertragbarkeit ist eine entsprechende Vereinbarung zwischen dem Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung in Hamburg sowie dem GeodatenService München (Kommunalreferat) zum Thema Geodaten.

Zum aktuellen Stand der aufgeführten Dienste „Online-Gewerbemeldung“ und „Aufenthalts- und Meldebescheinigung online“ wurden eine Stellungnahme des KVR eingeholt.

Gewerbe online an- und abmelden (z. B. in Gütersloh, Berlin, Wuppertal, Wien)
(Textbeitrag des KVR vom 30.05.2017 s. Anlage 2)

„Online-Gewerbemeldung

Gemäß der Verordnung zur Ausgestaltung des Gewerbeanzeigeverfahrens vom 22.07.2014 ermöglicht der Gesetzgeber seit 2015 Gewerbeangelegenheiten auf digitalem Weg abzuwickeln. Nach Abschluss der derzeitigen finalen Tests im Gewerbefachverfahren zur Nutzung von De-Mail, können Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen das Angebot der hierfür eingerichteten De-Mail-Adresse nutzen.

Darüber hinaus wurde gemäß der Vorhabensplanung 2017 aktuell ein Projekt zur Ablösung des bestehenden Gewerbeverfahrens durch ein neues Fachverfahren gestartet. Im Rahmen dieses Projektes ist geplant, die vorhandenen Digitalisierungspotentiale für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden zu realisieren.“

Aufenthalts- und Meldebescheinigungen online (Nürnberg, Gladbeck)
(Textbeitrag des KVR vom 30.05.2017 s. Anlage 2)

„Aufenthalts- und Meldebescheinigung online

Dieser Online-Dienst befindet sich aktuell im Test bei der Fachdienststelle und wird, sofern keine einsatzverhindernden Fehler auftreten, anschließend für die Bürgerinnen und Bürger zur Nutzung freigegeben.“

Termine online in allen Bereichen vereinbaren (Berlin)

Der Online-Dienst „Terminvereinbarung“ wurde bei der KFZ-Zulassungsstelle des KVR und in der Ausländerbehörde eingeführt.

Auch beim RGU wird seit September 2016 in zwei Bereichen (Terminvereinbarung zur Schuleingangsuntersuchung und zur Hygienebelehrung) eine Lösung zur Terminvereinbarung eingesetzt. In einer 2. Ausbaustufe 2017 wird die Konfigurierbarkeit des Systems ausgebaut, um die Software auch in anderen Bereichen einsetzen zu können. Ziel des RGU ist es, die Software weiter auszubauen und den internen Einsatz weiter voranzutreiben.

Im Rahmen der Gespräche zum strategischen Umsetzungskonzept wurde von Seiten der Referate und Eigenbetriebe immer wieder der Wunsch nach einer eoGov-Basis-komponente „Terminvereinbarung“ formuliert - allerdings mit ganz unterschiedlichen Anforderungen: Während das KVR eine Terminvereinbarungslösung benötigt, die auch Aufrufanlagen steuern kann, ist eine zentrale Anforderungen des RGU eine flexible Lösung zu haben, die bereits im Rahmen der Online-Terminanfrage die Eingaben der Bürgerinnen und Bürger steuert, da davon bspw. die Termindauer abhängig ist. Andere Referate haben keinen oder einen eingeschränkten Publikumsverkehr und benötigen eher eine „kleine Lösung“, vergleichbar mit einem „Doodle“, die es Ihnen ermöglicht die Anfragen intern besser zu kanalisieren und zu organisieren.

Auch wenn die benannten Anwendungsszenarien sehr heterogen sind, wurde von allen interessierten Referaten und Eigenbetrieben ein deutlicher Nutzen sowohl für die Nutzerinnen und Nutzer als auch LHM-intern in den Fachbereichen erkannt.

Daher ist im Rahmen dieser Beschlussvorlage der Aufbau einer neuen eoGov-Basis-Komponente Terminvereinbarung geplant, welche die unterschiedlichen Anforderungen berücksichtigt und stadtweit eingesetzt werden kann. Das Vorgehen zum Aufbau der Basiskomponente ist im Kapitel 3.2.2 beschrieben.

Überprüfung, ob Formulare für wichtige Lebenslagen, welche durch andere gesetzliche Ebenen (z.B. Elterngeld) geregelt werden, überall korrekt verlinkt sind (Berlin, Bonn, Düsseldorf, Hamburg)

Die Verlinkung einzelner Formulare muss im Dienstleistungsfinder erfolgen und liegt im Verantwortungsbereich der Referate und Eigenbetriebe. Im Zuge der Optimierung der Auffindbarkeit der Leistungen der LHM wird das eoGov-Team diese Thematik verfolgen und ggf. die korrekte Verlinkung einfordern.

Die E-Government-Dienste von Wien („Virtuelles Amt“) und Salzburg im Allgemeinen

Wie bereits in Kapitel 1.1.1 dargestellt, stellt die LHM bereits eine Vielzahl von Diensten online zur Verfügung. Laut aktueller Aufstellung umfasst das städtische Angebot ca. 180 eoGov-Dienste. Diese Zahl beinhaltet größtenteils online auszufüllende und/oder herunterzuladende Anträge aber auch komplett elektronisch abzuwickelnde Verwaltungsprozesse.

Im Gegensatz zu den angesprochenen Lösungen aus Wien und Salzburg sind diese aber nicht unter einem „Virtuellen Amt“ zentral gebündelt, sondern im „Einrichtungs- und Dienstleistungsfinder“ der LHM verankert.

In einem ersten Schritt wurde durch eine graphische Kennzeichnung, für welche Dienste schon heute ein Online-Service und für welche ein Download-Formular verfügbar ist, die Auffindbarkeit dieser Dienste vereinfacht.

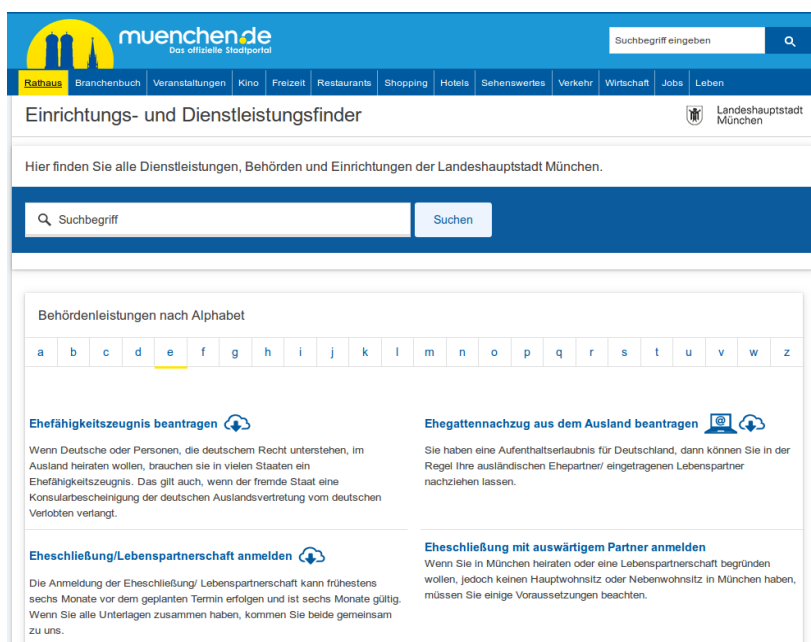


Abbildung 8: Suchfunktion des Einrichtungs- und Dienstleistungsfinders der LHM

Diese Optimierung der Auffindbarkeit für Online-Dienste wird weiterhin konsequent vorangetrieben.

Im Rahmen des strategischen Zielbilds zur Weiterentwicklung des E- und Open-Governments in der LHM (s. Kapitel 2.2) wird auch für München der Begriff des „virtuellen Rathauses“ verwendet.

Fazit:

Die im Stadtratsantrag angesprochenen Punkte werden derzeit in den Referaten bereits umgesetzt oder sind im Rahmen der Beschlussvorlage eoGov Stufe 3 bereits adressiert. Im Sinne einer effizienten und kostengünstigen Bereitstellung von eoGov-Basiskomponenten und -Diensten ist das eoGov-Team stets darauf bedacht, „Best Practices“ aus anderen Kommunen zu nutzen, was auch in den dargestellten eoGov-Zielen (s. Kap. 2.1) aufgegriffen wird. Diese Strategie der Übertragung von Online-Dienste anderer Kommunen auf München wird seit Beginn des eoGov-Projekts konsequent verfolgt. Mit der vorliegenden Stellungnahme des KVR und den im eoGov-Projekt vorgesehenen Maßnahmen zu Zusammenarbeit und dem Informationsaustausch wird der Antrag als erledigt betrachtet.

4.4. Stadtratsantrag „Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben“ (Nr. 14-20 / A 02576)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 3: Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben“ (Antragsnummer 14-20 / A 02576) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Position einer/s E-Government-Beauftragten wird eingerichtet; diese Person wird direkt dem Oberbürgermeister unterstellt ist (entweder als Stabsstelle beim Oberbürgermeister oder als Referent/in eines neuen IT-Referats). Sie wird mit der Kompetenz ausgestattet, in Absprache mit den Referaten und den Eigenbetrieben eine klare Priorisierung der Maßnahmen im Bereich von E-Government vorzunehmen und diese dann umzusetzen (dazu gehören nicht nur die Schnittstellen zwischen Verwaltung und Bürgerschaft, sondern auch die internen Prozesse der Stadtverwaltung). Die Services mit den höchsten Fallzahlen, den höchsten Kosten und den höchsten Einsparpotenzialen sollten hierbei als erste angegangen werden.

Dem Stadtrat wird die Liste der Maßnahmen bis Ende 2017 vorgelegt.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die Stadt München beleuchtet gerade alle Möglichkeiten, ihre IT neu aufzustellen und sie leistungsstärker und effizienter zu machen. Dies erfordert klar geregelte Strukturen und Verantwortlichkeiten - neben der Aufgabe eines CIO auch die Verantwortlichkeit einer/eines zentralen Leiterin/Leiters für das E-Government. Um sicherzustellen, dass die Entwicklung der Stadt München in diesem wichtigen Bereich Schritt mit dem Gang der technischen Möglichkeiten hält, und auch, damit sich das städtische Angebot an den Bedürfnissen der Bevölkerung orientiert, ist die Einrichtung einer koordinierenden Stelle erforderlich. Da sich auch rechtliche Rahmenbedingungen ständig verändern und dadurch vormals verbaute Wege plötzlich frei werden oder bestehende Angebote an neue Rechtslagen angepasst werden müssen, benötigt die Stadt die Möglichkeit schnell zu reagieren.

Antwort:

Grundsätzlich betrifft das Thema E-Government (dasselbe gilt auch für Open-Government) die gesamte LHM; d. h. alle Referate und Eigenbetriebe, aber auch die IT aller

drei Häuser (→ zukünftig des neuen IT-Referats) in mehr oder minder großem Umfang.

Um die Themen E- und Open-Government wirklich voranzutreiben, sollten – ähnlich des Modells von Gov.uk – LHM-weit sowohl auf Leitungs- als auch auf operativer Ebene eoGov-Verantwortliche benannt und installiert werden, die diese Themenstellungen in ihrer Organisation verantworten, verankern und maßgeblich vorantreiben (vgl. auch Kap. 3.5). Selbstverständlich gilt dies auch für das neu zu gründende IT-Referat. Der eoGov-Verantwortliche im neuen IT-Referat wäre dann bspw. der im Antrag geforderte E-Government-Beauftragte.

Sollen die Services mit den höchsten Fallzahlen, den höchsten Kosten und den höchsten Einsparpotenzialen als erste angegangen werden, so ist die weitreichende Unterstützung aller Referate und Eigenbetriebe zwingend erforderlich. Wie im Antrag vorgeschlagen kann nur eine Stelle auf entsprechender Ebene (Referatsleitung) diese Ziele erreichen.

Darüber hinaus müsste die neu zu schaffende Stelle mit folgenden Kompetenzen und Befugnissen ausgestattet werden. Nur dann kann stadtweit eine klare Priorisierung der Maßnahmen im Bereich von E-Government vorgenommen werden und eine konsequente Umsetzung erfolgen:

(a) Kompetenz, Vorgaben gegenüber den eoGov-Verantwortlichen in den Referaten und Eigenbetrieben zu machen, z. B. Vorgaben zur fachlichen Realisierung von E-Government, Vorgaben zur Nutzung der vorhandenen eoGov-Basiskomponenten und -Dienste, Priorisierung von Maßnahmen etc.

(b) Kompetenzen innerhalb des neuen IT-Referats zur Sicherstellung der Realisierung geeigneter eoGov-Basiskomponenten und -Dienste, Sicherstellung eines geeigneten Vorgehens bei Entwicklung, Test und Einführung, Sicherstellung eines adäquaten Betriebs und Benutzersupport etc.

Die Einrichtung der Stelle/Rolle eines E-Government-Beauftragten hat für die weitere Entwicklung von E- und Open-Government bei der LHM eine Reihe von Vorteilen:

- Für E- und Open-Government ist an zentraler Stelle eine klare Verantwortlichkeit etabliert.
- Durch die vorgesehene Hierarchieebene ist prinzipiell ein Durchgriff auf die Fachabteilungen möglich (d.h. Themen können schnell und auf angemessener Ebene adressiert werden). Veränderungen in den Referaten und Eigenbetrieben können erfolversprechend angestoßen werden.
- Beide genannten Punkte erlauben eine schnelle Reaktion auf Veränderungen der Umwelt (neue Technologien, Gesetzesänderungen, wachsende Stadt etc.)
- Eine übergreifende klare Priorisierung adressiert den Gesamtnutzen sowohl für die Verwaltung als auch für die Nutzer (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen etc.)
- Eine Bündelung der Kapazitäten und des Know-Hows an einer Stelle und damit verbundene geringere Reibungsverluste erhöhen die Schlagkraft des E-Governments bei der LHM.

Eine Verfolgung dieses Ansatzes ist an eine Reihe von Voraussetzungen gebunden. Erforderlich sind

- der politische Wille für diese Maßnahme,
- die Unterstützung der Maßnahme durch die Stadtverwaltung (Oberbürgermeister, Referentinnen und Referenten, Verwaltungshierarchie),
- die Bereitschaft der Fachabteilungen in einigen Fällen Stadtinteressen vor Referatsinteressen zu stellen und die Konzentration auf die eigene Referatssicht (Silo-denken) zumindest teilweise aufzugeben.

Vor einer endgültigen Beantwortung des Antrags sind die Realisierbarkeit der o. g. Voraussetzungen zu prüfen und ein Vorschlag zur konkreten Ansiedlung der Stelle „E-Government-Beauftragte(r)“ zu entwickeln. Ein Vorschlag zur Positionierung der Stelle erfordert die Kenntnis von Zuschnitt und Kompetenzen des IT-Referats und ist somit sinnvoll erst nach Besetzung der Stelle des IT-Referenten möglich.

Fazit:

Es wird daher vorgeschlagen, den vorliegenden Antrag Nr. 14-20 / A 02576 im Rahmen des noch einzubringenden Ausplanungsbeschlusses am 06.11.2017 /23.11.2017 abschließend zu behandeln. Der Antrag bleibt somit aufgegriffen.

4.5. Stadtratsantrag „Barcamp zu E-Government in München organisieren“ (Nr. 14-20 / A 02577)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 4: Barcamp zu E-Government in München organisieren“ (Antragsnummer 14-20 / A 02577) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Stadtverwaltung führt ein Barcamp nach Gov 2.0 (<http://www.gov20.de/> mit Unterstützung des Bundesministeriums des Inneren), bzw. der Städte Wien oder Wellington (Neuseeland) zum Thema E-Government durch. Hierbei werden sowohl TeilnehmerInnen aus Verwaltung, Wirtschaft, Wissenschaft, Medien als aber auch gezielt junge Menschen angesprochen. Die Ergebnisse des Barcamps werden dem Stadtrat vorgestellt.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Ein Barcamp entspricht vom Design einer Konferenz. Jedoch mit dem entscheidenden Unterschied, dass alles etwas offener ist. Die Kleidung legerer, die Diskussionen in keinsten Weise gedeckelt, die Möglichkeiten neue Themen anzusprechen sind immer da. Ein solches Format bietet sich, in Zusammenspiel mit den bereits vorhandenen Open-Government-Tagen, gerade zu an, um das Thema E-Government aus den verschiedensten Blickrichtungen zu beleuchten. Kommen bei den traditionellen Konferenzen vor allem Menschen aus Verwaltung und Wissenschaft zu Wort, so können hier ganz unterschiedliche Zielgruppen angesprochen und erreicht werden. Gerade jüngere Menschen, für welche das Nutzen von E-Angeboten eine Selbstverständlichkeit ist, können auf diese Weise miteinbezogen werden und ein Stück weit die Zukunft des digitalen Angebots der Stadt gestalten.

Antwort

Entsprechend dem Antrag wurde ein BarCamp organisiert und durchgeführt. Über die Ergebnisse wird dem Stadtrat im Rahmen der vorliegenden Beschlussvorlage berichtet.

Zur Durchführung des Barcamps wurde angesichts beschränkter Budget- und Kapazitätsressourcen und um Kräfte zu bündeln und zeitgleich die Zielgruppe der jungen Menschen zu erreichen eine Kooperation mit der Jungen Münchner Volkshochschule eingegangen. Gemeinsam wurde im Rahmen der dort organisierten Webwoche „Whats Depp“⁴⁶ am Samstag, den 29.04.2017, das BarCamp „MucGov17 Digitale Stadt“ durchgeführt.

Zur Organisation und Kommunikation wurde durch das eoGov-Team eine Internetseite⁴⁷ eingerichtet. Neben Blog-Beiträgen, Artikeln im Intranet der Stadtverwaltung sowie in internen Newslettern, entsprechenden Hinweisen im Internet und im Programm der VHS München wurde auch die Reichweite von muenchen.de im Rahmen einer Kooperation für die Werbung genutzt.

Am 29.04.2017 haben etwa 80 Personen am BarCamp #MucGov17 teilgenommen. Neben einigen städtischen Beschäftigten waren vor allem Bürgerinnen und Bürger, Studierende der Hochschule München und Vertreterinnen und Vertreter der IT-Community Münchens anwesend.

Das Feld der angebotenen Sessions war breit gefächert. Neben der Behördenkommunikation wurde über Bildungsangebote und zu konkreten Anwendungen wie dem „kita finder“ diskutiert. Einen Überblick über die Themen und Ergebnisse finden sich im IT-Blog der Stadt München.⁴⁸ Die Stimmung war sehr positiv und das Angebot an digitalen Services der Stadtverwaltung wurde durchweg begrüßt und gelobt.

In zahlreichen Diskussionen mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern konnten Erkenntnisse und Impulse zu den Themengebieten „Erreichbarkeit“, „Auffindbarkeit“ oder „Bekanntheit“ der digitalen Services der LHM gewonnen werden.

Insgesamt war bei allen Beteiligten ein hohes Engagement festzustellen, gemeinsam die digitalen Angebote der Stadtverwaltung zu optimieren. Daran sollte angeknüpft werden.

Fazit:

Daher wird empfohlen, das BarCamp jährlich zu wiederholen. Wünschenswert wäre allerdings eine stärkere Beteiligung der Politik bzw. eine weitere Förderung der Teilnahme von Beschäftigten, da diese so das direkte Feedback der Zielgruppen und Nutzer von E- und Open-Government einholen können.

Um das Engagement von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu stärken und die im BarCamp, auf dem Hackathon oder dem Open-Government-Tag gewonnenen Ideen weiter zu tragen, wird zudem vorgeschlagen, das „Konzept BarCamp“ im Hinblick auf Themen des E- und Open-Governments auch in der internen Aus- und Fortbildung von Mitarbeitern und Führungskräften der Stadtverwaltung anzubieten und im Sinne des Ideenmanagements zu nutzen (s. Kap. 3.2.2.1). Ein entsprechender Vorschlag wird an das Personal- und Organisationsreferat weitergegeben.

Mit der Durchführung des BarCamps und dem vorliegenden Bericht wird der Antrag als erledigt betrachtet.

⁴⁶ <http://www.medienwoche.jiz-m.de/>

⁴⁷ <https://barcamptools.eu/mucgov17>

⁴⁸ <https://www.it-muenchen-blog.de/index.php/ideen-fuer-die-digitale-verwaltung-auf-dem-barcamp-mucgov17/>

4.6. Stadtratsantrag „Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses“ (Nr. 14-20/A02579)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 6: Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses“ (Antragsnummer 14-20/A02579) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Landeshauptstadt München sucht sich im Bereich der Universitäten / Hochschulen einen Partner, der den E-Government-Prozess der Stadt wissenschaftlich begleitet. Dabei soll dieser Partner sowohl bereits umgesetzte Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit hin überprüfen als auch zukünftige Felder analysieren. Dem Stadtrat werden die Ergebnisse der Begleitung laufend dargestellt.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Wenn sich die Landeshauptstadt München ihren Weg fortsetzt, E-Government-Verfahren weiterzuentwickeln, ist es unerlässlich, diesen Prozess wissenschaftlich zu begleiten - so wie das auch andere Städte wie etwa Wien tun. Damit können durch externen Rat (etwa durch ein Hochschulinstitut) Impulse gesetzt und Qualität gesichert werden.

Antwort:

Das eoGov-Projekt begrüßt den Vorschlag einer wissenschaftlichen Begleitung des eoGov-Prozesses als zielführenden Beitrag für effektiveres E- und Open-Government. Eine wissenschaftliche Begleitung wird vor allem in folgenden Bereichen als hilfreich angesehen:

- Beobachtung der sich laufend ändernden politischen, rechtlichen, gesellschaftlichen und technologischen Rahmenbedingungen für E- und Open-Government in einer großen Kommunalverwaltung und Ableitung von Handlungsempfehlungen für die LHM
- Durchführung von fachlichen und technischen Trendanalysen, Untersuchung von Zukunftsthemen aus wissenschaftlicher Sicht
- Untersuchung und Empfehlung neuer Technologien im Hinblick auf ihre Eignung, E- und Open-Government bei der LHM beschleunigt bereitzustellen
- Wissenschaftliche Analyse bestehender eoGov-Basiskomponenten und -Dienste sowie der vorhandenen Prozesse im Hinblick auf ihre Eignung und Wirksamkeit
- Durchführung von empirischen Studien oder Untersuchungen (z. B. Umfragen, Ermittlung von Nutzungszahlen) zum E- und Open-Government der LHM

Auf Grund begrenzter Ressourcen können nicht alle dieser Maßnahmen im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung umgesetzt werden, daher muss eine Priorisierung erfolgen.

Wissenschaftliche Begleitung muss vorbereitet, adäquat ausgewählt und während der Umsetzung begleitet werden. Dazu sind seitens des eoGov-Teams u. a. diese Maßnahmen durchzuführen:

1. Festlegung der Anforderungen an eine wissenschaftliche Begleitung

- Festlegung und Priorisierung der Bereiche, in denen eine wissenschaftliche Begleitung erfolgen soll
 - Beschreibung der erwarteten Arbeitsergebnisse eines wissenschaftlichen Partners
 - Festlegung von Umfang und finanziellen Rahmenbedingungen der wissenschaftlichen Begleitung
 - Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen (keine Ausschreibung, sondern direkte Vereinbarung mit einem wissenschaftlichen Partner)
2. Kontaktaufnahme mit möglichen Partnern und Auswahl eines Partners auf Basis der Anforderungen
 3. Vereinbarung der Kooperation
 - rechtlich (Kooperationsvertrag, Nutzungsvereinbarung für Ergebnisse, u. ä.)
 - inhaltlich (Abstimmung Vorgehensweise, Planung, Liefergegenstände, finanzielle Mittel)
 4. Regelmäßige Betreuung und Begleitung des wissenschaftlichen Partners
 5. Jährliche bzw. anlassbedingte Berichterstattung in der IT-Kommission

Grundsätzlich kann eine wissenschaftliche Begleitung auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen, wie bspw. durch Teil- oder Vollfinanzierung einer Doktorandenstelle, Erteilung von Einzelaufträgen für Forschungsmaßnahmen/-projekte (z. B. Durchführung einer Umfrage), Beauftragung und Betreuung von Masterarbeiten, Beschäftigung eines Mitarbeiters, der parallel an der Universität promoviert (E13) etc. Abhängig von der Beauftragung müssen Ziele, Inhalt und Umfang festgelegt werden.

Für die wissenschaftliche Begleitung beantragt das eoGov-Team daher über den Zeitraum 2018 – 2020 Sachkosten in Höhe von 50.000,00 Euro jährlich.

Fazit:

Mit Beauftragung durch den Stadtrat wird das eoGov-Team eine geeignete wissenschaftliche Begleitung implementieren. Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1 ff. ausgewiesen. Der vorliegende Antrag wird als aufgegriffen betrachtet. Die abschließende Behandlung erfolgt im Rahmen der eoGov-Stufe 3 bis spätestens Ende 2020, sofern die beantragten Mittel bereitgestellt werden. Der Fortschritt wird im Rahmen der jährlichen eoGov-Berichterstattung dargestellt.

4.7. Stadtratsantrag „Städte entwickeln Services gemeinsam“ (Nr. 14-20/A02580)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 7: Städte entwickeln Services gemeinsam“ (Antragsnummer 14-20/A02580) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Landeshauptstadt München entwickelt zusammen mit anderen Städten Umsetzungsstrategien, wie zentrale Services online angeboten werden können. Dabei ist darauf zu achten Synergieeffekte zu nutzen, um Kosten zu sparen.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

In Bereichen, in denen es bisher nicht gelungen ist, effiziente E-Government-Dienste umzusetzen, kann es sinnvoll sein, dass mehrere Kommunen kooperieren, um Umsetzungsstrategien sowie IT-Lösungen zu entwickeln. Dies kann oftmals effizienter sein, als sich jeweils alleine und parallel auf den Weg zu machen. Auch in der Studie „E-Government in Deutschland – Eine Bürgerperspektive“ wird als Handlungsempfehlung formuliert, dass „einige Vorreiter-Städte wegberbeitende E-Government-Services gemeinsam entwickeln“⁴⁹ sollten.

Antwort

Das eoGov-Projekt begrüßt den Stadtratsantrag „Städte entwickeln Services gemeinsam“ als Beitrag für ein effizienteres E- und Open-Government. Bereits heute kooperiert das eoGov-Team mit anderen Kommunen und dem Freistaat mit dem Ziel Synergieeffekte zu nutzen, um Kosten zu sparen. Beispielsweise nutzt die LHM das Bayern-Portal des Freistaats (kostenfreie Nutzung einer eoGov-Basiskomponente) und führt einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch mit Nürnberg und Augsburg durch. Auch mit Bochum, Dortmund, Freiburg, Hamburg, Köln, Leipzig Stuttgart und Ulm hat sich ein weiterer intensiver Städteaustausch etabliert.

Eine gemeinsame Entwicklung von Services erlaubt prinzipiell eine schnellere und / oder kostengünstigere Bereitstellung des Services. Dennoch ist sie nur unter engen Voraussetzungen sinnvoll bzw. erlaubt nur dann die Hebung von Synergieeffekten:

- Grundvoraussetzung ist der Einsatz einer gleichen oder zumindest ähnlichen technologischen Basis (z. B. ähnliche Entwicklungs- und Betriebsumgebungen). In vielen Fällen verhindern unterschiedliche IT-Systeme, IT-Architekturen bzw. eingesetzte Techniken und nicht vorhandene Standardisierungen in den Kommunen mögliche Synergieeffekte. Dasselbe gilt für den Service bei unterschiedlichen Fachverfahren in den jeweiligen Kommunen.
- Es darf keine Unterschiede in den für den Service relevanten Gesetzen, Verordnungen und Satzungen geben. Selbst unterschiedliche Rechtsauffassungen bzw. Auslegungen machen einen gemeinsamen Service schwer, wenn nicht gar unmöglich. Auch Geschäftsprozesse und spezifische interne kommunale Anforderungen zu den verschiedenen Services müssen einheitlich sein. Da sich die Realisierung vieler Services auf Grund unterschiedlicher Rechtslage zwischen den Ländern und auf Grund spezifischer Anforderungen einzelner Kommunen (auch der LHM) unterscheiden, sehen auch resultierende Services unterschiedlich aus. Selbst kleinste Unterschiede machen die möglichen Synergieeffekte zunichte, da dann verschiedene Services entwickelt werden müssen.

Die gemeinsame Entwicklung von Services erfordert umfangreiche Abstimmungen zur genauen Ermittlung der Anforderungen sowie die Verwendung vereinbarter Standards. Erfolgt der Einsatz gleicher oder ähnlicher IT-Systeme, kompatibler Architekturen und gleicher Technologien und werden außerdem einheitliche Rechtsnormen und gleiche Rechtsauffassungen sowie ähnliche Geschäftsprozesse verwendet und gemeinsame Anforderungen vereinbart, so können die möglichen Synergien gemeinsamer Services gehoben werden. Für das Networking und die Abstimmung mit anderen Kommunen, werden für den Zeitraum 2018 – 2020 Mittel in Höhe von jährlich 15.000,00 Euro beantragt.

⁴⁹ https://www.mckinsey.de/files/e-government_in_deutschland_eine_buergerperspektive.pdf , S.15

Um die Zielsetzung der gemeinsamen Entwicklung von Services zu realisieren, um Synergieeffekte zu nutzen und um Kosten zu sparen, werden folgende Maßnahmen verfolgt:

- Der Freistaat Bayern stellt das BayernPortal sowie einige zentrale Dienste für E-Government zur Verfügung (Bayern-ID, Postkorb, E-Payment). Die LHM wird die Bildung einer dauerhaften, regelmäßig konsultierten Arbeitsgruppe „BayernPortal“ im Staatsministerium der Finanzen, Landesentwicklung und Heimat anregen, um für diese Dienste Mitgestaltungsmöglichkeiten der Kommunen zu etablieren, die Hauptnutzer der Dienste sind.
- Das eoGov-Team intensiviert den Erfahrungsaustausch mit anderen Städten und macht Vergleichsstudien, um zum einen kommunale Partner und Services für eine gemeinsame Entwicklung zu identifizieren und zum anderen für den Austausch der gemachten Erfahrungen und von innovativen Ideen.
- Wo möglich und sinnvoll nutzt das eoGov-Team Dienste von anderen Kommunen bzw. Dienste, die auf Landes-, Bundes- oder EU-Ebene bereitgestellt werden. Die oben beschriebenen Voraussetzungen beschränkt die Einsetzbarkeit fremd entwickelter Dienste jedoch erheblich.

Fazit:

Das eoGov-Team intensiviert die Kommunikation und den Erfahrungsaustausch mit anderen Städten. Ziel ist es, Erfahrungen auszutauschen, gemeinsam gute Ideen, Lösungsansätze oder gar Basiskomponenten oder Online-Dienste zu entwickeln bzw. weiterzuentwickeln, um so Synergieeffekte nutzen und Kosten senken zu können. Wo nötig und sinnvoll werden zur Übernahme und Nutzung bereits existierender Lösungen auch Kooperationen abgeschlossen (z. B. Geoportal / Hamburg). Darüber hinaus regt das eoGov-Team beim Bayerischen Staatsministerium der Finanzen, Landesentwicklung und Heimat an, eine dauerhafte Arbeitsgruppe zu installieren, die Einfluss auf die Weiterentwicklung der bayerischen E-Government-Infrastruktur nimmt.

Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1 ff. ausgewiesen.

Der Antrag wird als erledigt betrachtet.

4.8. Stadtratsantrag „Von der intelligentesten Stadt Europas lernen“ (Nr. 14-20 / A 02583)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 10: Von der intelligentesten Stadt Europas lernen“ (Antragsnummer 14-20 / A 02583) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Stadtverwaltung stellt dem Stadtrat vor, wie die spanische Stadt Santander digitale Daten (die größtenteils durch Sensoren erhoben werden) und Technik für einen besseren Service und höhere Energieeffizienz nutzt, und unterbreitet Vorschläge, welche dieser Angebote auch in München umsetzbar wären.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die spanische Stadt Santander ist laut ARD-Weltspiegel „die intelligenteste Stadt Europas“ <http://www.daserste.de/information/politik-weltgeschehen/weltspiegel/sendung/santander-spanien-smart-100.html>). In Santander

wurde über eine Vielzahl von Maßnahmen erreicht, dass die Stadt ihre Energiekosten drastisch senken konnte, die Parkraumbewirtschaftung effizienter läuft und Ressourcen wie Wasser geschont werden. Dadurch spart sich die Stadt Santander einerseits viel Geld und wurde andererseits zu einem Leuchtturm im Bereich der Smart Cities. Maßnahmen die in Santander ergriffen wurden sind u.a.

- Mülltonnen, die selbst melden, wenn sie voll sind
- Rasensprenger, die automatisch in Gang gesetzt werden, wenn Sensoren trockenen Boden melden
- Sensoren, die über die Parkplatzsituation in der Innenstadt informieren

All diese Möglichkeiten könnten auch in München genutzt werden. In Zeiten, in denen schwierige Haushaltsjahre drohen, können solche Maßnahmen ein sehr sinnvoller Weg sein, um Finanzen und Ressourcen zu schonen. Gleichzeitig erreicht die Stadt Santander durch dieses System eine gewisse Steuerungshoheit, welche den BürgerInnen Verlässlichkeit signalisiert. Die Stadt ist in der Lage, die Systeme schnell zu modifizieren, sie an- und abzuschalten, Fehler zu beheben und neue Effizienzvorschläge einzuspeisen.

Antwort:

Verwiesen wird auf die Ausführungen unter Ziffer 3.3 im Beschlusstext „E-Government, Open-Government: Sachstandsbericht 2016 sowie Beantwortung von Stadtratsanträgen“ (Nr. 14-20 / V 07808).

Hier wurde dargelegt, dass München insbesondere durch die Beteiligung am EU-Projekt „Smarter Together“ den Weg zur Smart City geebnet hat. Damit werden umfassende eigene Erfahrungen zu den Möglichkeiten aus dem Einsatz von Sensoren, den erforderlichen Investitionen und von – im Münchner Kontext – nutzbringenden Angeboten und Diensten gesammelt.

Bzgl. der Angebote zu E-Government ist der über diese Recherche hinaus gehende, intensive Informationsaustausch mit anderen Kommunen in Deutschland, der nutzenorientierte Dialog mit den Fachbereichen bei der LHM sowie der Ausbau von Basis-komponenten für E-Government in der LHM zielführender als der Dialog im europäischen Kontext.

Dennoch hat das E- und Open-Government Projekt im Juni 2017 durch Schreiben des Oberbürgermeisters Kontakt mit der Stadt Santander aufgenommen und damit einen hoffentlich regelmäßigen, persönlichen Austausch auf Arbeitsebene angestoßen. Weiterhin wurde ein Fragenkatalog mit der Bitte um Beantwortung übermittelt. Die Fragen beziehen sich sowohl auf strategische Überlegungen, als auch operative Umsetzung und Erfahrungen im E- und Open-Government. (s. Anlage 3: Anschreiben und Anlage 4: Fragebogen)

Eine Antwort der Stadt Santander steht noch aus. Die geteilten Erfahrungen werden aber in den weiteren Ausbau des E- und Open-Governments der LHM einfließen.

Um den Austausch mit Santander, aber auch mit weiteren Best Practices des E- und Open-Governments in Europa (bspw. Government Digital Service in Großbritannien) zu realisieren und zu forcieren, stellt der Stadtrat ein Budget von jährlich 15.000 Euro für „Netzwerkarbeit“ (z. B. Reise- und Übernachtungskosten, Bewirtung etc.) zur Verfügung.

Fazit:

Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1 ff. ausgewiesen.

Mit der Kontaktaufnahme zur Stadt Santander wird der Antrag als erledigt betrachtet.

4.9. Stadtratsantrag „Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!“ (Nr. 14-20 / A 02584)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 11: Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: *Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!*“ (Antragsnummer 14-20 / A 02584) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Landeshauptstadt München erstellt ein Online-Innovations-Portal, in dem Bürgerinnen und Bürger neue Ideen für die Stadt einbringen und darüber in einem Forum diskutieren können. Für diesen riesigen Thinktank der Stadtgesellschaft mit dem Ziel, die Stadt smarter zu machen, werden auch Preise für die besten Ideen ausgelobt.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

München hat mittlerweile etwas mehr als 1,5 Millionen EinwohnerInnen. Die Prognosen besagen, dass in 2030 bereits 1,78 Millionen Menschen in dieser Stadt leben werden. Dieses Bevölkerungswachstum stellt die Stadt vor große Herausforderungen auf der einen Seite, bietet jedoch auch große Chancen auf der anderen Seite. In München leben und arbeiten sehr viele Hochqualifizierte. Viele BürgerInnen in der Stadt bringen Ideen mit, was man verändern, verbessern, oder neu einführen könnte. Bisher werden diese Ideen hauptsächlich in den Bürgersprechstunden und Bürgerversammlungen der einzelnen Stadtbezirke gesammelt. Der große Nachteil hierbei ist: Diese Veranstaltungen finden nur selten statt. Ideen entstehen jedoch jederzeit und sind, wenn sie nicht sofort notiert werden, oft auch wieder verfliegen. Mit der Möglichkeit, online seine Ideen einzuspeisen, bietet sich den BürgerInnen eine neue Perspektive. Die Ideen und Anregungen können sofort in die Stadtgesellschaft eingebracht, diskutiert, modifiziert und weiterentwickelt werden. Bei der enormen Menge an möglichen Usern würde somit der größte Thinktank der Stadt entstehen. Jede/r kann sich beteiligen, mitdiskutieren und dazu beitragen, die Stadt München smarter zu machen und Veränderungen auch in Bürgerhand zu legen. Mit dem Anreiz der Prämierung der besten Ideen wird dieses Instrument noch attraktiver. Eine Online-Plattform in dieser Art ist sehr schnell gestaltet bzw. lässt sich sehr einfach erwerben, so dass die Stadt mit einem solchen Instrument sehr schnell starten könnte.

Antwort:

Die Öffnung der Verwaltung für Ideen und Wissen von außerhalb (Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft, Hochschulen, Zivilgesellschaft) ist ein elementarer Bestandteil von Open-Government.

Der Vorschlag einer Ideenplattform wird im Kapitel 3.2.2 behandelt.

Fazit:

Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1ff ausgewiesen.

Mit der Behandlung der eoGov-Basiskomponente „Ideenplattform“ im Rahmen der eo-Gov Stufe 3 wird der Antrag als erledigt betrachtet.

4.10. Stadtratsantrag „Veranstaltungsanmeldung online“ (Nr. 14-20 / A 02585)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 12: Veranstaltungsanmeldung online“ (Antragsnummer 14-20 / A 02585) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Die Verwaltung entwickelt ein Verfahren durch welches sich Veranstaltungen (Versammlungen, Infostände etc.) online anmelden lassen.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die Anmeldung von Veranstaltungen ist oft ein recht komplizierter Prozess. Es wäre daher sinnvoll, hier ein einfaches Online-Tool zu entwickeln, das die Anmeldung erleichtert.

Antwort:

Jedes Jahr werden mehrere tausend anmeldepflichtige Veranstaltungen in München durchgeführt. Die Anmeldeformulare stehen zwar im Internet zur Verfügung, müssen jedoch heruntergeladen und manuell ausgefüllt werden, ehe sie per Fax, Mail oder Brief an das KVR zur weiteren Bearbeitung gesendet werden können. In der Regel müssen mit dem Antrag auch noch diverse Anlagen (z. B. Lage-, Streckenpläne, Versicherungsnachweise) mitgeliefert werden und das zu unterschiedlichen Zeitpunkten. Darüber hinaus sind in das Genehmigungsverfahren unterschiedlichste Einheiten, wie die Polizei, die Branddirektion oder das RGU involviert. Erst nach Abschluss dieses Genehmigungsverfahrens stehen die Gebühren für die Veranstaltungsanmeldung, die sehr individuell sein können, final fest. Eine Vorabzahlung von Gebühren ist somit nicht möglich.

Wie beschrieben wird die alltägliche Arbeit durch eine nicht durchgängige IT-Unterstützung, viele manuelle Schritte und hohe Papiermengen bestimmt. Auf Grund der Komplexität des Genehmigungsverfahrens gibt es derzeit kein Fachverfahren, das alle Schritte in einem Standardprozess abbildet.

Im Rahmen des IT-Vorhabens „Bau- und Ereignismanagement (BAU-ER)“, das gemeinsam vom KVR und dem Baureferat durchgeführt wird, werden derzeit sechs Altverfahren auf Ablösealternativen untersucht und sollen durch ein oder mehrere neue Fachverfahren ersetzt werden. Dabei werden u. a. auch die Ist-Geschäftsprozesse im Bereich der „Versammlungen und Veranstaltungen“ analysiert, im Rahmen der Evaluation mögliche unterstützende IT-Systeme untersucht und verschiedene Lösungsalternativen ausgearbeitet.⁵⁰

Bis Ende 2017 soll eine Entscheidung über den zukünftigen Weg im Projekt BAU-ER vorliegen. Erst im Anschluss daran wird es Klarheit darüber geben, welche konkreten Maßnahmen im Bereich E-Government durch ein neues Fachverfahren abgedeckt werden können oder wo noch zusätzliche eoGov-Basiskomponenten benötigt werden. Dies betrifft insbesondere auch den Bereich „Veranstaltungsanmeldung“ der in diesem Stadtratsantrag adressiert ist. Für die Bereitstellung möglicher neuer Online-Dienste wurde ein Umsetzungsbudget bereitgestellt (s. Kap. 3.2.1.2).

⁵⁰ Details hierzu siehe „Baustellen- und Ereignismanagement (BAU-ER) – Durchführung des IT-Projektes“ (SV 14-20/V06706)

Fazit:

Da bereits heute viele Anträge per Mail eingehen, bringt die reine Bereitstellung eines Onlineformulars für die Fachabteilung keinen Vorteil. Auch ist eine Beschleunigung des Genehmigungsverfahrens nicht zu erwarten.

Erst die Bereitstellung eines integrierten Fachverfahrens, das einen durchgängigen Prozess vom Nutzer bis zum Bescheid unterstützt, wird für beide Seite (Veranstalter und Verwaltung) eine deutliche Verbesserung bringen.

Sobald eine Entscheidung für ein mögliches Fachverfahren gefallen ist, wird analysiert welche Unterstützung von Seiten des eoGov-Teams in Form von eoGov-Diensten benötigt wird. Diesbezüglich steht das eoGov-Team im engen Austausch mit den verantwortlichen Ansprechpartnern im KVR und im Projekt BAU-ER. Zur Einführung von Dienst(en) sind in dieser Beschlussvorlage entsprechende Ressourcen vorgesehen. Der Antrag wird somit als aufgegriffen betrachtet. Die abschließende Behandlung kann erst nach Abschluss des Projekts BAU-ER erfolgen. Der Fortschritt wird im Rahmen der jährlichen eoGov-Berichterstattung dargestellt.

4.11. Stadtratsantrag „Open Data in München kostenfrei anbieten“ (Nr. 14-20 / A 02586)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 13: Open Data in München kostenfrei anbieten“ (Antragsnummer 14-20 / A 02586) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Alle Datensätze, die die Landeshauptstadt München in ihrem Open-Data-Portal veröffentlicht, werden grundsätzlich kostenfrei angeboten.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die Erhebung von Daten der Landeshauptstadt München wird durch Steuergelder finanziert. Deshalb sollten sie der Bürgerschaft auch kostenfrei zur Verfügung gestellt werden (damit sie dafür nicht sozusagen zweimal bezahlt). Außerdem steht der bürokratische Aufwand, der damit verbunden ist, (meist geringe) Gebühren zu erheben und ein Bezahlssystem einzurichten in keinem Verhältnis zu dem winzigen Anteil an der Refinanzierung des gesamten Systems. Hinzu kommt, dass solche System Barrieren darstellen, die etwa einem direkten Herunterladen von Datensätzen entgegenstehen. Schließlich ist mit der Nutzung von Daten (etwa zur Entwicklung nützlicher Apps) durch Zivilgesellschaft und Wirtschaft oft ein gesellschaftlicher und volkswirtschaftlicher Nutzen verbunden.

Antwort:

Das Open-Data-Portal der LHM wurde im Rahmen des E-/Open-Government Projektes Stufe 1 auf Basis der weitverbreiteten Standard-Plattform CKAN aufgebaut und ist unter „<https://www.opengov-muenchen.de>“ erreichbar. Aktuell sind dort 107 Datensätze aus unterschiedlichsten Themenbereichen verfügbar.

Mit Start des Portals am 21.02.2015 werden alle Datensätze unter der sog. „Datenlizenz Deutschland – Namensnennung – Version 2.0“ kostenfrei angeboten (siehe <https://www.opengovmuenchen.de/pages/nutzungsbedingungen>).

Derzeit sind viele Informationen mit Ortsbezug – sogenannte Geodaten – entsprechend der vom Stadtrat beschlossenen Gebührensatzung des -GeodatenService München von einer Veröffentlichung auf dem Open-Data-Portal ausgenommen.

Details hierzu sind der Stellungnahme des Kommunalreferats (s. Anlage 5) zu entnehmen:

„Sehr geehrte Frau,

mit Ihrem Schreiben vom 17.05.2017 haben Sie Frau ..., Amtsleiterin des Geodaten-Service München, um eine offizielle Stellungnahme seitens des Kommunalreferats zum Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL mit der Antragsnummer 14-20/A02586 gebeten. Diesem Anliegen möchte ich hiermit sehr gerne nachkommen.

*In Ihrem oben genannten Schreiben verwenden Sie den Begriff „Geodaten“. Betrachtet man die Münchner Stadtverwaltung in ihrer Gesamtheit, entstehen zahlreiche Geodaten in den verschiedenen Fachreferaten. Daher möchte ich Sie zunächst darauf hinweisen, dass der GeodatenService München im Kommunalreferat primär für die sogenannten **Geobasisdaten** der Landeshauptstadt München zuständig ist (eine grundlegende Definition des Begriffs "Geobasisdaten" finden Sie hier: <https://de.wikipedia.org/wiki/Geobasisdaten>). Beispiele (kein Anspruch auf Vollständigkeit) wären*

- die Stadtgrundkarte,*
- der Amtliche Stadtplan,*
- die Luftbilder,*
- die Adressinformationen oder*
- die administrative Gliederung der LHM (von den Stadtbezirksgrenzen bis zu den Baublöcken).*

*Neben den Geobasisdaten werden insbesondere in den Fachreferaten der LHM die sog. **Geofachdaten** erfasst (auch hier eine grundlegende Definition unter dem Link <https://de.wikipedia.org/wiki/Geofachdaten>). Dabei kann es sich zum Beispiel (wieder kein Anspruch auf Vollständigkeit!) um*

- den Flächennutzungsplan (Referat für Stadtplanung und Bauordnung),*
- den Lärminderungsplan (Referat für Gesundheit und Umwelt),*
- die Wohnlagenkarte zum qualifizierten Mietspiegel (Sozialreferat),*
- das Hotelverzeichnis (Referat für Arbeit und Wirtschaft) oder*
- die öffentlichen Kinderspielplätze (Baureferat)*

handeln. Die Geofachdaten der LHM liegen demzufolge nicht in der Zuständigkeit des GeodatenService München. Deren Freigabe als offene Verwaltungsdaten (Open-Data) muss gemeinsam mit dem jeweils zuständigen Fachreferat geklärt werden. Dies soll im Folgenden aber nicht weiter behandelt werden.

Zurück zu den Geobasisdaten des GeodatenService München. Diese unterliegen der "Satzung über die Gebühren für die Benutzung des GeodatenService der Landeshauptstadt München (GeodatenService-Gebührensatzung)". Sie finden die Gebühren-

satzung unter dem Link http://www.muenchen.info/dir/recht/831/831_20140424.pdf. Diese wird durch die Vollversammlung des Münchner Stadtrats beschlossen - zuletzt in der Vollversammlung vom 09.04.2014 (Vorlagen-Nr.: 08-14 / V 14301). Dadurch ist der GeodatenService München an diese Satzung gebunden - das heißt konkret: Geodaten, die darin aufgelistet sind, können mit heutigem Stand nicht geldleistungsfrei abgegeben werden.

Wenn man nun annimmt, dass die Geobasisdaten des GeodatenService München von dieser Gebührensatzung durch den Stadtrat "entbunden" werden, sind aber noch weitere wichtige Punkte zu klären. Nicht alle Geodaten des GeodatenService München können dann nämlich als geldleistungsfreies Open-Data abgegeben werden. Dies ist insbesondere durch Folgendes bedingt:

- Die städtischen Geobasisdaten basieren teilweise auf amtlichen Geodaten der Bayerischen Vermessungsverwaltung. Deren Freigabe als Open-Data kann nur durch den Freistaat Bayern erfolgen. Dabei handelt es sich insbesondere um Inhalte der Stadtgrundkarte (z. B. Flurstücke, Gebäude). Man muss also die Geobasisdaten der LHM dahingehend prüfen.
- Eigene Geobasisdaten des GeodatenService München basieren in großem Maße auf diesen amtlichen Geodaten des Freistaats Bayern, d.h. sie werden hierauf erfasst und topaktuell fortgeführt. Dies bedeutet aber zugleich, dass zahlreiche dieser stadteigenen Datensätze nur mit dieser Basis genutzt werden können und es zu fehlerhaften Darstellung bzw. Interpretationen kommen kann, wenn diese Geodaten beispielsweise mit OpenStreetMap-Daten verknüpft werden.
- Die Geobasisdaten sind hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Belange zu prüfen. So besitzen z. B. die Luftbilder des GeodatenService München eine Bodenauflösung von 10 cm pro Pixel - dies wird datenschutzrechtlich als bedenklich eingestuft. Genaue datenschutzrechtliche Vorgaben gibt es hierfür nicht, daher müssen die Datensätze individuell geprüft und freigegeben werden. Eine erste Richtung kann der "Behördenleitfaden zum Datenschutz bei Geodaten und -diensten" des Bundesinnenministeriums geben (siehe <http://www.imagi.de/SharedDocs/Downloads/IMAGI/DE/Imagi/behoerdenleitfaden.html>)

Zugleich möchte ich Sie aber darauf hinweisen, dass der GeodatenService München zum 01.03.2017 drei wichtige Datensätze in das Open-Data Portal München eingestellt hat:

- Amtlicher Stadtplan München,
- Verwaltungseinheiten der Landeshauptstadt München (Stadtbezirke, -teile und -viertel) und
- Aktuelle Luftbilder der Landeshauptstadt München 60 cm Bodenauflösung

Darüber hinaus wird der GeodatenService München noch dieses Jahr eine aktualisierte Version seiner Gebührensatzung in den Münchner Stadtrat zur Beschlussfassung einbringen.

Abschließend möchte ich noch auf das Projekt „GeoPortal / Geodateninfrastruktur München“ des GeodatenService München hinweisen, Details hierzu werden in der Beschlussvorlage eoGov Stufe 3 enthalten sein. Der GeodatenService München kommt im Rahmen dieses Projekts seiner Zuständigkeit für die Leitung des stadtweiten Geodatenmanagements nach. Mit dem Projekt wird das Ziel verfolgt, eine stadtweit einheit-

liche und topaktuelle Plattform zur Präsentation, Bereitstellung und Nutzung städtischer Geodaten im Internet aufzubauen. Damit wird insbesondere eine Basiskomponente des E- und Open-Governments erstellt und ideale Voraussetzungen geschaffen, um städtische Geodaten (sowohl Geobasis- als auch Geofachdaten) für alle gewinnbringend im Open-Data Portal der Landeshauptstadt München anzubieten.“

Fazit:

Mit der Stellungnahme des Kommunalreferats wird der Antrag als erledigt betrachtet.

4.12. Stadtratsantrag „Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen“ (Nr. 14-20 / A 02587)

Die Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL hat mit dem Antrag „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 14: Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen“ (Antragsnummer 14-20 / A 02587) vom 25.10.2016 folgendes beantragt:

Dem Stadtrat wird das Gutachten der Konrad-Adenauer-Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen offener Verwaltungsdaten („Open Data. The Benefits. Das volkswirtschaftliche Potential für Deutschland“⁵¹) vorgestellt. Daraus werden Handlungsempfehlungen für München abgeleitet.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die Studie beziffert den volkswirtschaftlichen Mehrwert von offenen Verwaltungsdaten mit 43,1 Mrd. Euro pro Jahr und geht davon aus, das damit bis zu 20.000 Arbeitsplätze geschaffen werden könnten. Daraus werden auch konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet. Es ist sinnvoll, diese Studie dem Münchner Stadtrat vorzustellen, ihre Anwendung auf München zu beleuchten und daraus auf München bezogene Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Antwort:

Diese Studie wurde vom Institute for Public Information Management (ipima) der fortiss GmbH, An-Institut der TU München durchgeführt und 2016 im Auftrag der Konrad-Adenauer-Stiftung e.V. von Dr. Pencho Kuzev herausgegeben.

Sie ist im Internet über die Seite <http://www.kas.de/wf/de/33.44906/> zugänglich.

Im Zusammenhang mit dieser Studie und den Ergebnissen einer gleichnamigen Fachkonferenz am 10. Dezember 2015 wurden zusätzlich Handlungsempfehlungen für eine zukunftsorientierte Datenpolitik formuliert.

Offene Daten („Open-Data“) sind Daten, die von jedermann ohne Einschränkung verwendet werden können. Dazu benötigen sie eine Lizenzierung, die eine kommerzielle und nichtkommerzielle Nutzung ohne Einschränkung erlaubt. Außerdem müssen sie in einem maschinenlesbaren und standardisierten Format vorliegen.

Wenn Verwaltungen Offene Daten zur Verfügung stellen, kann dadurch die Demokratie gestärkt werden (z. B. durch Transparenz und Bürgerbeteiligung). Es kann auch sozialer und wirtschaftlicher Nutzen entstehen (z. B. durch neue Anwendungen oder neue Geschäftsmodelle).

Derzeit wird Open-Data oft als „Öl der Zukunft“ oder das „Gold des Informationszeitalters“ bezeichnet.

Die Studie geht der Frage nach, was das volkswirtschaftliche Potential von Open-Data in Deutschland ist. Potential meint die noch nicht ausgeschöpften Möglichkeiten.

Der Herausgeber fasst in seinem Vorwort die Ergebnisse der Studie so zusammen: „Die Studie belegt, dass offene Verwaltungsdaten einen beachtlichen volkswirtschaftlichen Mehrwert erzeugen können. Sie liefert damit ein starkes Argument, die systematische Bereitstellung offener Daten zu forcieren.“ (Studie, S. 7)

Wie kann Open-Data Wirkung entfalten?

Wertschöpfung meint die Differenz zwischen Gesamtleistung (Output – z. B. Umsatzerlöse) und erbrachten Vorleistungen (Input – z. B. Personalkosten). Der Output sollte größer sein als der Input, sonst entstehen Verluste.

„Open-Data wirkt nicht durch die Veröffentlichung der Daten, sondern (nur) durch die Vielfältigkeit der Nachnutzung. Mit anderen Worten: Die Verwaltung erbringt nicht die Wertschöpfung, sondern sie ermöglicht sie – für alle anderen“ (Studie, S. 25)

Vier Stufen beschreiben die Wirkungskette von den Aufwendungen zur gewünschten Wirkung:

- **Input:** Zeit, Budget, ursprüngliche Daten
- **Output:** Aufbereitung der ursprünglichen Daten, Portalbetrieb, Marketing
- **Outcome:** Gesamtheit aller Aktivitäten aller anderen Stakeholder
- **Impact:** Abschätzung der gesellschaftlichen Wirkung, die selbst verursacht wurde (der Anteil, der auch ohne eigenen Output passieren würde, wird herausgerechnet)

Die datenbereitstellende Behörde kann nur die beiden ersten Stufen (Input und Output) direkt steuern. Den Outcome kann sie nur beeinflussen, aber nicht direkt steuern. Daher ist „die isolierte Publikation von Daten, ohne weitere flankierende Maßnahmen und Strategien dahinter, ein Ansatz, der zu wenig sichtbarem Nutzen von Datenportalen führt“ (Studie, S. 26).

Während sich Input und Output durch den Datenbereitsteller relativ leicht messen lassen, sind für den Outcome nur Abschätzungen möglich, die zudem auf Angaben vieler beteiligter Akteure beruhen.

Bis ein Datensatz auf dem Open-Data Portal veröffentlicht werden kann, sind mehrere Prozesse zu durchlaufen:

- Identifikation eines geeigneten Datensatzes
- Anforderung an die Fachabteilung mit der Bitte um Freigabe
- Klärung rechtlicher Voraussetzungen
- Regelung der Weiterverwendung von Datensätzen
- Erfassung der Meta-Daten
- Bearbeitung des Datensatzes, damit er auf die Plattform hochgeladen werden kann

- Regelmäßige Aktualisierung

Der bisherige Umgang mit der Freigabe von Daten bezieht sich i.d.R. auf einzelne Datensätze. Jeder Prozessschritt muss bei jedem neuen Datensatz wieder neu durchgeführt werden. Wünschenswert wäre eine Integration in Verwaltungsroutinen, sodass Zusatzaufwände für neue Datensätze geringer würden.

Darauf weist auch die Studie hin: „Ohne parallele Neugestaltung von Prozessen wird das Potential von Open-Data intern nicht ausgeschöpft, sondern nur als zusätzliche Belastung ohne direkt sichtbaren Nutzen empfunden.“ (Studie, S. 28)

Design der Studie

Das Untersuchungsdesign basiert darauf, Daten aus zehn bestehenden Studien zu verwenden und das für andere Länder berechnete volkswirtschaftliche Potential auf Deutschland zu adaptieren.

Daneben wurden eigene Daten aus „Open-Data-Kommunen“ erhoben und exemplarisch auf Deutschland hoch projiziert.

„Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Schaffung optimaler politischer und rechtlicher Rahmenbedingungen für Open-Data in Deutschland rund zehn Jahre dauern wird.“ (Studie, S. 36)

Ergebnis der Studie

„Das Ergebnis sind drei mögliche Zielbereiche für Deutschlands Open-Data Ecosystem, die – in Abhängigkeit von der Gestaltung der politischen Rahmenbedingungen in den kommenden zehn Jahren realisierbar erscheinen.“

- Im **konservativen Fall** ist ein Potential von 12,1 Mrd. EUR p. a. realistisch. Dies bedeutet, dass Deutschland eine reaktive Strategie verfolgt, bei der bereits begonnene Aktivitäten im Bereich Open Government Data ausgebaut werden, um andernorts realisierte Potentiale auch in Deutschland zu heben.
- Im **ambitionierten Fall** ist ein Potential von 43,1 Mrd. EUR p. a. realistisch. Dies bedeutet, dass Deutschland eine proaktive Strategie („open by default“) verfolgt. Ziel ist es, den Nutzenumfang durch die zusätzliche Öffnung von Business und Personal Data massiv zu erhöhen und so international aufzuschließen. Durch Open Data können in diesem Szenario bis zu 20.000 neue Arbeitsplätze entstehen.
- Der **optimistische Bereich** kann bis in die Höhe von 131,1 Mrd. EUR p. a. reichen. Dies bedeutet, Open Data als Kernkomponente einer nationalen Strategie für das 21. Jahrhundert zu positionieren und sein Potential für große gesellschaftliche Herausforderungen zu identifizieren und zu mobilisieren. Ein derartiger Plan ginge über die digitale Transformation hinaus: Es ginge darum, sich als Nation in Bezug auf den Aufbau eines nationalen offenen Ecosystems selbst herauszufordern und dadurch zur weltweit führende Open-Data-Nation zu werden.“ (Studie, Seite 10)

Diese Werte können in einem Zeitraum von zehn Jahren realisiert werden, wenn die entsprechenden Rahmenbedingungen dafür geschaffen werden.

Um nicht nur das ökonomische, sondern das disruptive Potential von Open-Data ganzheitlich bewerten zu können, ist eine breitere Sicht – im Sinne eines nicht-quantifizierbaren Nutzens für Zivilgesellschaft, Wirtschaft und öffentliche Hand – notwendig.

Open-Data als Treiber des gesellschaftlichen Wandels

„Das Potential von Open-Data wird durch die digitale Transformation aktiviert und treibt den Wandel der öffentlichen Hand, der Wirtschaft und der Zivilgesellschaft. Diese Potentialentladung bzw. Nutzerentfaltung geschieht über vier Potentialträger:

Potentialträger: Governance und Kollaboration.

Erst durch das Öffnen von Daten wird es möglich, Informationsflüsse so umzulenken, dass neuartige Prozesse entstehen können, denen heute die Silo-Ressort-Haltung entgegensteht.

Erst durch das Öffnen entscheidungsrelevanter Daten aus Institutionen und Organisationen auf breiter Basis wird die Partizipation und Kollaboration neuer, großer Anspruchsgruppen praktisch ermöglicht.

Potentialträger: Innovation und Nachhaltige Entwicklung.

Erst durch das Öffnen von Struktur- und Produktionsdaten aus Institutionen und Organisationen werden neue gesellschaftliche Gruppen – außerhalb der traditionellen Wertschöpfungsketten – nicht nur Beteiligte an der Generierung und Umsetzung neuer Leistungen und Dienste, sondern zu neuen, unabhängigen Anbietern.

Erst durch das Öffnen von Daten in allen Fachbereichen ist es möglich, viele Anspruchsgruppen zu befähigen, zu Lösungen komplexer gesellschaftlicher Herausforderungen beizutragen.

Potentialträger: Bildung und Teilhabe.

Erst durch das Öffnen von Bildungsinformationen werden der Zugang zu Bildung in allen Bereichen massiv verbreitert und die Landschaft der Bildungsinstitutionen größer und vielfältiger.

Erst durch neue digitale Schlüsselkompetenzen wie Grundfähigkeiten im Umgang mit Daten (data literacy) wird die politische und gesellschaftliche Teilhabe im 21. Jahrhundert effektiv möglich.

Potentialträger: Transparenz und Vertrauen.

Erst durch das Öffnen von Strukturdaten wird das Agieren politischer Institutionen und privater Organisationen nachvollziehbar und kontrollierbar.

Erst diese Öffnung kann eine Transparenz erzeugen, die mittelfristig das Vertrauen in große Institutionen und Firmen stärkt.“ (Studie, S.11f.)

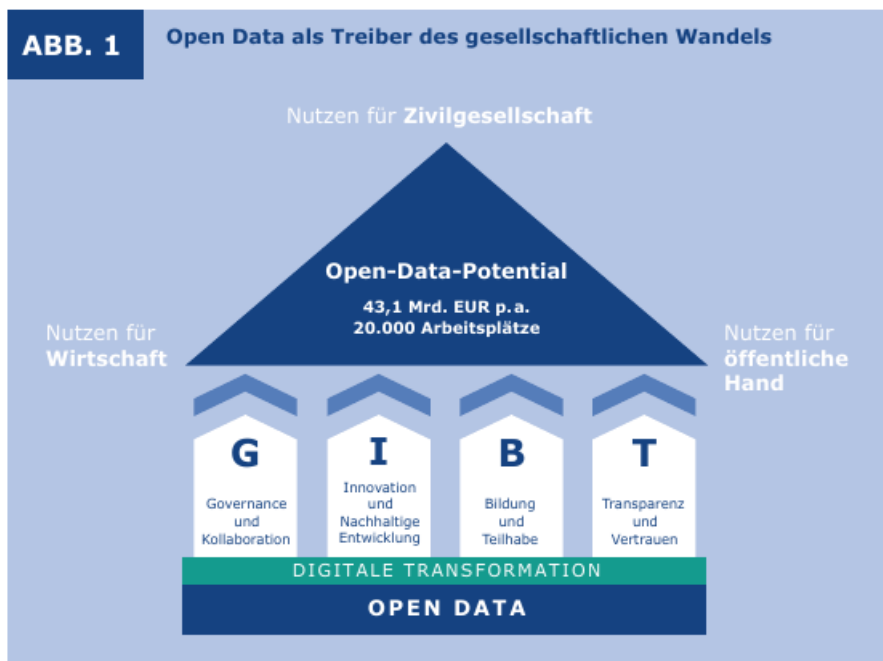


Abbildung 9: Open Data als Treiber des gesellschaftlichen Wandels (Studie, S.11)

Handlungsempfehlungen

In einem gesonderten Dokument hat die Konrad-Adenauer-Stiftung auf Basis der empirischen Ergebnissen der Studie und einer Fachkonferenz „Handlungsempfehlungen für eine zukunftsorientierte Datenpolitik“ formuliert:

Handlungsempfehlung	Bemerkungen
1. Eindeutiger politischer Auftrag ist zwingend erforderlich	<ul style="list-style-type: none"> Kulturwandel der Verwaltung braucht die Rücken- deckung der Politik. Ressortübergreifende Steuerung notwendig. Entsprechende personelle und finanzielle Ausstat- tung der Plattformen und der für die Steuerung verantwortlichen Stellen.
2. Verankerung der Open-Data- Prinzipien in einem Open-Data- Gesetz	<ul style="list-style-type: none"> Eindeutige rechtliche Absicherung. Kernanliegen soll die pro-aktive Bereitstellung von Daten als Aufgabe der Verwaltung sein Open-Data-Gesetz soll die standardmäßige und systematische Öffnung der Datenbestände im Be- sitz des Staates sicherstellen. Alternativ bietet sich eine Neufassung des Infor- mationsfreiheitsgesetzes an. <p>→ Adressat Bund und Länder</p>
3. Verbindliche IT-Kooperation al- ler Ebenen	<ul style="list-style-type: none"> Politische Beschlüsse auf kommunaler Ebene sind ein richtiger Weg, allerdings ungenügend, um ein Data Ecosystem in der Fläche zu schaf- fen. <p>→ Adressat IT-Planungsrat</p>
4. Open-Data als wesentlicher Aspekt der Verwaltungsmoder- nisierung	<ul style="list-style-type: none"> Open-Data muss ins Zentrum der digitalen Trans- formation, sonst wird es nur als Zusatzaufwand betrachtet Zusammenarbeit der Ressorts muss verbessert werden. In jedem Ressort sollten Ansprechpartner benannt und zur Zusammenarbeit verpflichtet

Handlungsempfehlung	Bemerkungen
	werden.
5. Schaffung eines Trainings- und Förderinstituts	<ul style="list-style-type: none"> Keine isolierte Publikation von Daten Einrichtung eines Trainings- und Förderinstituts
Handlungsempfehlungen für eine zukunftsorientierte Datenpolitik (gekürzt) Original: http://www.kas.de/wf/de/33.44935/	

Die Studie betont: „Open-Data wirkt nicht nicht durch die Veröffentlichung der Daten, sondern (nur) durch die Vielfältigkeit der Nachnutzung“ (Studie, Seite 25). Verwaltung ermöglicht Wertschöpfung, aber erbringt sie nicht selber.

Fazit:

Handlungsempfehlungen für die LHM

Die Studie hat die Entwicklung in Deutschland im Fokus und nicht die einer einzelnen Kommune. Daher ist die Übertragung der Ergebnisse der Studie auf die LHM nur sehr eingeschränkt möglich.

Allerdings können aus der Studie einige Anregungen übernommen werden.

Handlungsempfehlung	Bemerkungen
Eindeutiger politischer Auftrag	Eindeutiger politischer Auftrag ist zwingend erforderlich: was für den Bund und Ländern gilt, gilt auch in den Kommunen (siehe Kap. 2.5).
Ausreichende personelle und finanzielle Ausstattung	Sowohl in den Referaten, als auch an zentraler Stelle bedarf es ausreichender personeller und finanzieller Ausstattung.
Verabschiedung einer Open-Data-Richtlinie	Verankerung der Open-Data-Prinzipien in einer städtischen Open-Data-Richtlinie Klärung der rechtlichen Situation → Vermeidung von zusätzlichem Aufwand durch Einzelprüfung
Förderung und Zusammenarbeit mit der Open-Data-Community:	Erst durch die Nutzung macht die Bereitstellung von Offenen Daten Sinn. Daher soll auch weiterhin ein intensiver Kontakt und Austausch mit der Open-Data-Community erfolgen.
Open-Data-Kultur und Fortbildung	Aufbau einer Open-Data-Kultur innerhalb der Verwaltung: Ängste und Vorbehalte ernst nehmen und ihnen mit Information, Austausch und Nutzenvermittlung begegnen. Daneben sind Themen der Datenaufbereitung und Datenmanagements in der Fortbildung
Verbesserung der Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> Die Prozesse zur Freigabe von Datensätzen sollte standardisiert sein In neuen Projekten sollte die Frage des Datenmanagements von Anfang an berücksichtigt werden (welche Daten fallen an, welche können freigegeben werden). IT-Systeme sollten mit einer Schnittstelle ausgestattet sein, die eine automatisierten Export freigegebener Daten ermöglicht.

Mit der Vorstellung der Studienergebnisse und den Handlungsempfehlungen für die LHM wird der Antrag als erledigt betrachtet.

4.13. Stadtratsantrag „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ (Nr. 14-20 / A 02717)

Die SPD-Fraktion hat mit dem Antrag „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ (Antragsnummer 14-20 / A 02717) vom 08.12.2016 folgendes beantragt:

Die Stadtverwaltung vergibt für die Programmierung von bis zu 20 Apps, von denen Münchnerinnen und Münchner bei Behördengängen profitieren bzw. die solche sogar vermeiden können, Prämien in Höhe von je maximal 20.000 Euro. Die Prämien sind ausschließlich für Privatpersonen, Studenten, kleine und mittelständische Unternehmen sowie Start-Ups vorzusehen.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Viele gute Ideen, um das E-Government der Landeshauptstadt München voranzubringen, sind für wenig Geld zu haben. So könnte eine kleine App beispielsweise die aktuelle Nummer und die voraussichtliche Wartezeit im Bürgerbüro anzeigen. So könnte man zwischen Nummer ziehen und Pass beantragen noch schnell einen Kaffee trinken gehen oder Einkäufe erledigen. Die Prämien sollen unbürokratisch an Privatpersonen, Studenten, Start-Ups, Vereine oder kleine Unternehmen gehen, die gute Ideen haben und bereit sind, ihr Know-How in den Dienst der Allgemeinheit zu stellen.

Antwort:

„Apps“ sind Anwendungsprogramme, die auf mobilen Endgeräten, sog. Smart Phones, oder per Internet in Webbrowsern universell und plattformneutral genutzt werden können. Ziel des Antrages ist die Prämierung ehrenamtlichen Engagements in Form der Erstellung von Apps, die ausschließlich von „Privatpersonen, Studenten, kleinen (und mittelständischen) Unternehmen, Start-Ups sowie Vereinen“ erstellt werden. Wesentlich für die Preisvergabe ist, dass Münchnerinnen und Münchner durch den Einsatz der App bei Behördengängen profitieren bzw. solche sogar vermeiden. Dabei stellen die Wettbewerbsteilnehmer Ihre guten Ideen und Ihr Know-How in den Dienst der Allgemeinheit und sollen dafür mit einem Preisgeld prämiert werden, das unbürokratisch vergeben wird.

Um das Rad nicht wieder neu zu erfinden, wurden zunächst die Auslobungsverfahren beim Kulturreferat und Baureferat hinsichtlich ihrer Wiederverwendung bei der Auslobung der 20 Apps untersucht. Darüber hinaus wurden vergleichbare Auslobungen der Öffentlichen Hand im Internet recherchiert, um für die LHM entsprechende Erkenntnisse zu gewinnen. Näher betrachtet wurden hierbei folgende Wettbewerbe:

- BW Goes Mobile (Ideenwettbewerb) 2016
- Share BW (Baden Württemberg) 2017
- Apps4Berlin (Kreativwettbewerb der Berliner Senatsverwaltung)
- App-Contest Hamburg 2016 (Handelskammer Hamburg)
- Wettbewerb „Show your App“ (App-Wettbewerb)

Die untersuchten o. g. Veranstaltungen bieten keine vollständige Vorlage für die im Stadtratsantrag „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ für die LHM geforderte Auslobung von Apps. Es lassen sich jedoch wertvolle Ansätze finden, um einen solchen Wettbewerb für München auf einem zu anderen Veranstaltungen vergleichbaren Niveau auszuloben.

Derzeit wird mit der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06679 des RAW vorgeschlagen, einen Innovationswettbewerb im Themenfeld Smart City regelmäßig durchzuführen, welches einige Gemeinsamkeiten zu dem hier vorliegenden Antrag aufweist. Die Grundlage dafür sind die Stadtratsanträge „Ausrichtung eines Innovationswettbewerbes im Themenfeld Smart City“ (Nr. 14-20 / A 02359) und „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 8: Wettbewerb für Start-Ups ausloben“ (Nr. 14-20 / A 02581).

Das dort beschriebene Vorgehen und die Zusammenarbeit mit einem externen Partner könnten ein interessantes Modell sein, um Aufwand zu reduzieren, die Reichweite zu erhöhen, das vorhandene Netzwerk zu nutzen und auf die langjährige Erfahrung zuzugreifen. Allerdings gibt es signifikante Abweichungen, da kein Preisgeld ausgelobt wird, die Themenstellung dediziert Smart City ist und auch primär die Idee und weniger die dann folgende Umsetzung bewertet wird.

Aufgrund der noch ausstehenden Verabschiedung der Beschlussvorlage des RAW und der inhaltlichen Abweichungen, wird hier der eigenständige Aufbau eines Innovationswettbewerbs vorgeschlagen, wobei Optimierungspotential durch Nutzung bestehender Lösungen und Erfahrungen Dritter untersucht wird.

Anforderungen an Apps

Für die Erstellung solcher Apps bestehen aus Sicht der LHM jedoch spezifische Anforderungen, sowohl an die Apps selbst, als auch an deren Ersteller. Die wesentlichsten sind nachfolgend aufgeführt, müssen aber als Rahmenbedingungen für einen Wettbewerb weiter detailliert und ergänzt werden:

- Die Apps sollen den Bürgerinnen und Bürgern Verbesserungen schaffen, wobei auch die Zielgruppe Unternehmen als weitere möglich wäre. Die Verbesserungen dürfen jedoch nicht zu Lasten der bestehenden Geschäftsprozesse der LHM gehen, d. h. sie dürfen diese keinesfalls weiter verkomplizieren, verteuern oder gar bestehende Regelungen aushebeln.
- Die Apps müssen geltendem Recht entsprechen, u.a. muss der Datenschutz gewahrt sein.
- Die IT-Sicherheit der App muss sichergestellt sein.
- Sofern für die App Daten der LHM benötigt werden, stellt die LHM grundsätzlich nur bereits veröffentlichte Daten zur Verfügung (vgl. <https://www.opengov-muenchen.de/>).
- Insbesondere ist es nicht möglich einer solchen App den Zugriff auf den Datenbestand auf andere städtische Informationen bzw. Systeme bereitzustellen.
- IT-Systeme der LHM werden aus Sicherheitsgründen nicht für den Betrieb von Apps „geöffnet“, d.h es sind nur lose, offizielle Schnittstellen (z.B. E-Mail an Funktionspostfächer) zu nutzen um neben der Sicherheit auch Anwendungsabhängigkeiten zu vermeiden.

- Weitere Anforderungen an eine App umfassen technische Flexibilität, Nutzerorientierung, Barrierearmut und einfache Integrierbarkeit sowie eine moderne Architektur und die Nutzung von Standards.

Vorgehen

Das im Folgenden dargestellte Vorgehen zeigt die wesentlichen Elemente zur Durchführung des Wettbewerbs und der Auslobung der Preise.

Fahrplan der Auslobung erstellen

(durch eoGov-Team mit allen Beteiligten).

Nach Beauftragung durch den Stadtrat wird zunächst ein grober Fahrplan für die Vorbereitung, Konzeption und Umsetzung erstellt. Begleitend werden öffentlichkeitswirksame Maßnahmen pro Prozessschritt definiert. Auch müssen die finanziellen und vergaberechtlichen Rahmenbedingungen vorgeprüft werden.

In diesem Zuge soll auch die Zusammenarbeit und Nutzung des im RAW vorgeschlagenen Innovationswettbewerb auf die Anwendbarkeit geprüft werden. Hier wäre auch möglich, den im Antrag geforderten Umfang des Wettbewerbs für eine erste Durchführung zu reduzieren, dabei entsprechende Erfahrungen zu sammeln und in einem nächsten Durchlauf diesen zu optimieren.

Sofern sich der Innovationswettbewerb für Smart City als nicht geeignet erweist, wird nach folgendem Ablauf ein eigener, dedizierter Wettbewerb – sinnvollerweise mit Nutzung externer Spezialisten, Infrastruktur und Expertenwissen – konzipiert und umgesetzt. Dieser beinhaltet dann auch den gesamten, im Antrag genannten Betrag für die Preisgelder.

1. Wettbewerb vorbereiten

(durch eoGov-Team, Marketing, juristische Abteilung, ggf. Kooperationspartner). Zusammen mit der Juristischen Abteilung werden die Voraussetzungen und Teilnahmebedingungen für den Wettbewerb erstellt. Dies inkludiert u. a. die Kriterien zur Verleihung der Preisgelder, Bedingungen für eine spätere Nutzung sowie Fragen zum Urheberrecht, Haftungsklauseln im Fehlerfall, etc.

Darüber hinaus werden auch Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern⁵² ausgelotet (z. B.: TU München); ggf. werden Kooperationsvereinbarungen zur Zusammenarbeit geschlossen. Auch die Jury, welche über die Zulassung der eingereichten Unterlagen befindet, muss benannt und aufgesetzt werden.

2. Wettbewerb ausschreiben

(durch eoGov-Projekt)

Werbung, Bekanntmachung und Ausschreibung des Wettbewerbes.

3. Wettbewerb durchführen

(Wettbewerbsteilnehmer / eoGov-Projekt / Jury)

Während des gesamten Wettbewerbs unterstützt das eoGov-Team alle Wettbewerbsteilnehmer durch Informationen und bei allen Fragen.

⁵² Die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern bei der Durchführung des Wettbewerbs ist an mehreren Stellen denkbar, z. B. bei der Funktionsprüfung und dem Codereview der Apps u.ä.

Teilnahmebedingungen prüfen

Die Wettbewerbsteilnehmer werden entsprechend der Voraussetzungen und Teilnahmebedingungen ausgewählt und zur Teilnahme zugelassen.

Vorprüfung der Wettbewerbsbeiträge

(eoGov-Projekt, IT-Entwickler, Tester, ggf. Geschäftsprozessverantwortliche.)

Nach der Abgabefrist der Ergebnisse liegen die Wettbewerbsbeiträge bei der LHM (eoGov-Team) vor und werden einer Vorprüfung zugeführt.

Die eingereichten Beiträge (Apps) werden von der Jury auf Funktion und Konformität mit den Teilnahmebedingungen geprüft und für die Auslobung zugelassen oder abgelehnt. Grundsätzlich werden alle regelkonformen und funktionierenden Apps einer Bewertung zugeführt. Nicht funktionierende und nicht-konforme Apps werden nicht für die Prämierung zugelassen.

Prämierung der Wettbewerbsbeiträge

Grundsätzlich besteht die Planung aller der Prämierung zugeführten Apps online durch die Münchner Bürgerschaft bewerten zu lassen. Dieses Vorgehen entspricht aus Sicht des eoGov-Teams der Forderung des Stadtratsantrages einer unbürokratischen Prämienvergabe an die Teilnehmer des Wettbewerbes.

Sollte sich in der Planungsphase herausstellen, dass eine Onlineprämierung durch Bürgerinnen und Bürger der LHM nicht durchführbar ist, ist ein alternatives Bewertungsszenario in der Planungsphase zu entwickeln.

4. Auslobungsevent durchführen

(Teilnehmer, Redner, eoGov-Projekt,)

Die Preisverleihung soll öffentlichkeitswirksam im Rahmen einer Abschluss- und Prämierungsfeier mit allen Wettbewerbsteilnehmern durchgeführt werden. Im Rahmen dieser Veranstaltung werden auch die prämierten Apps vorgestellt und präsentiert.

5. Nachberichterstattung

(eoGov-Team)

Hinsichtlich der Nachhaltigkeit sollte über die Nutzung, Weiterentwicklung der prämierten Apps im Rahmen der Nachberichterstattung berichtet werden.

Für die Bearbeitung des Stadtratsantrags beantragt das eoGov-Team über einen Zeitraum 2018 – 2020 Sachkosten in Höhe von insgesamt 450.000,00 Euro. Dies beinhaltet auch die Prämien für die Auslobung.

Fazit:

Mit der Durchführung der Auslobung sammelt das eoGov-Team wertvolle Erfahrung – auch für mögliche Auslobungen im Rahmen des Innovationsportals (→ der Prozess kann als Blaupause genutzt werden). Im Rahmen der Konzeption werden auch Möglichkeiten geprüft, die Ideen einer vom RAW aktuell zur Entscheidung in den Stadtrat eingebrachten Beschlussvorlage mit zu nutzen. Dies hätte den Vorteil, dass sich die Beteiligten auf die Aufgabenformulierung fokussieren können, die Durchführung durch externe Partner erfolgt und somit auf einen reichen Erfahrungsschatz zurückgegriffen werden kann.

Da aber in dem hier vorliegenden Stadtratsantrag die Fokussierung auf Apps, sowie die Auslobung eines Preisgeldes erfolgt, müssen weitere inhaltliche und auch rechtliche und organisatorische Aspekte umfassend untersucht werden, so dass mit einem nicht unerheblichen Aufwand zur Anpassung und Begleitung gerechnet werden muss.

Die zur Bearbeitung dieses Stadtratsantrags benötigten Personal- und Sachkosten werden in Kapitel 6.1 ff. ausgewiesen.

Der Antrag wird als aufgegriffen betrachtet. Die abschließende Behandlung erfolgt im Rahmen der eoGov-Stufe 3 bis Ende 2020, sofern die beantragten Mittel bereitgestellt werden. Der Fortschritt wird im Rahmen der jährlichen eoGov-Berichterstattung dargestellt.

4.14. Stadtratsantrag „Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki“ (Nr. 08-14 / A 02314)

Herr Stadtrat Dr. Georg Kronawitter hat mit dem Antrag „Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki (Antragsnummer 08-14 / A 02314) vom 23.03.2011 folgendes beantragt:

Der Stadtrat möge beschließen: Im Rahmen des MOGDY-Projekts (www.muenchen.de/mogdy) ist ein Teil-Projekt (Arbeitsbezeichnung: RIS-Wiki) aufzusetzen, bei der unter Aufsicht der Stadt München das Ratsinformationssystem RIS um eine Wiki-Komponente ergänzt wird. Mit dieser Wiki-Komponente soll es jedermann nach Registrierung möglich sein, analog zu dem Erfolgsmodell Wikipedia stadtpolitische Themen auf der Basis von Stadtratsbeschlüssen zusammenhängend darzustellen. Dabei kann ein Thema von mehreren Autoren (m/w) bearbeitet werden. Ein (städtisches) Moderatoren-team wacht über die Qualität und Einhaltung der Netiquette sowie der Ausgewogenheit. Ziel dieses Projektes muss es also sein, stadtpolitisch relevante Themen und Projekte im Zusammenhang und nicht nur als zufall-geprägte Suchergebnisliste zu dokumentieren, mit einem minimalen Einsatz hauptamtlicher städtischer Kräfte.

Dieser Antrag wird wie folgt begründet:

Die Stadtpolitik wird von der Stadt München überwiegend auf zwei Weisen im Internet dargestellt: einmal das stark formalisierte Ratsinformationssystem RIS mit dem Bereich „Beschlusswesen“ inkl. Stadtratsanträge und Stadtratsanfragen. Zum andern die so genannte Rathausssäule in www.muenchen.de. Dazu kommen noch städtische Spezialportale. Das RIS hat eine klare Funktionalität, allerdings ist es strukturell nicht geeignet, sich einen konzentrierten Überblick über ein bestimmtes Thema zu verschaffen. Gibt man z. B. in die Volltextsuche den Begriff „Grüne Welle“ ein, so bekommt man ein Sammelsurium an Stadtratsbeschlüssen, Stadtrats- und BA-Anträgen, Bürgerversammlungsempfehlungen – aber keinen abgestimmten Überblick zum Thema „Grüne Wellen in München“. Man sieht manchmal buchstäblich vor lauter (Treffer-)Bäumen den (Themen-)Wald nicht.

Die Rathausssäule weist neben vielen Service-Infos und zarten eGovernment-Möglichkeiten auch etliche Artikel auf, die kommunalpolitisch interessante Fragestellungen behandeln. Als besonders gelungenes Beispiel sind die Ausführungen im Bereich der „Verkehrssteuerung“ des KVRs etwa zur Grünen Welle in München oder zur Funktionsweise der ÖPNV-Beschleunigung zu nennen /1/. Hier wird erfolgreich versucht, fachliche Sachverhalte auch für Laien verständlich textlich und grafisch aufzubereiten und zu erläutern. Genau das passiert ja in Lexika auch schon seit jeher. Allein, diese Infos zu liefern und aufzubereiten ist personalaufwändig und kann daher in der eigent-

lich angesagten Themen-Breite von der Stadt mit hauptamtlichen Kräften schon aus finanziellen Gründen auch nicht ansatzweise geleistet werden.

Mit dem vorgeschlagenen MOGDY-Projekt „RIS-Wiki“ wird dagegen ein zeitgemäßer und wirtschaftlich gangbarer Weg aufgemacht, die Qualität und Quantität der Dokumentation der Stadtpolitik im Netz durch Freiwilligenarbeit kontinuierlich zu verbessern und München eine Vorreiterrolle zu verschaffen. E-Partizipation heißt in diesem Fall auch, private Zeit für die Stadt aufzubringen – mit einem sichtbaren Ergebnis. Bei Wikipedia und den vielen privaten Wiki-Projekten funktioniert das – auch im Intranet der Stadt gibt es ein Wiki-Projekt., in das sich die städtischen Mitarbeiter/-innen einbringen können.

Dieses Projekt eignet sich strukturell auch sehr gut für die Beteiligung von Schülern und Jugendlichen.

Antwort:

Die Ergebnisse des Community Projekts „München-Transparent“ stellen zentrale Funktionen, die in diesem Antrag gefordert werden, bereit (<https://www.muenchen-transparent.de/>). Dieses Projekt analysiert die bereitgestellten Informationen, verschlagwortet die Inhalte und kategorisiert die im **RatsInformationssystem** (RIS) bereitgestellten Dokumente – aktuell ca. 190.000 – nach unterschiedlichen Aspekten wie Themen, Referate, Personen, Ausschüsse, Termine u.a.

Dies erfolgt dabei weitestgehend vollautomatisch durch trainierte Textanalysen und berücksichtigt auch ggf. veranlasste Löschungen von Dokumenten im RIS, da diese nicht kopiert sondern nur referenziert werden. Die Plattform erlaubt eine Sortierung nach unterschiedlichen Kriterien und die Formulierung von thematisch zusammenhängenden Abfragen. Diese Abfragen können auch als Abonnement individuell erstellt und als automatisiertes Auswertungsergebnis periodisch zugesandt werden. Somit erfolgt mit dieser Lösung bereits eine entsprechende Aufbereitung der im RIS bereitgestellten Informationen ohne Zutun und Überwachung – also höchst aufwandsarm und kosteneffizient.

Eine Weiterentwicklung des Systems durch die Community wird eng durch das eoGov-Team begleitet, mit dem ein regelmäßiger Informationsaustausch erfolgt.

Des Weiteren wird im Antrag die bessere Aufbereitung von Informationen auch in der Rathaussäule gefordert. Durch Maßnahmen im eoGov-Projekt zur verbesserten Darstellung und Ergänzung des Online-Angebots können mittels Suchmaschinen Informationen aufbereitet werden.

Für mehr Interaktion mit Bürgerinnen und Bürger wird zudem in 2018 eine Plattform zum Anliegenmanagement aufgebaut. Mit eoGov Stufe 3 ist die Konzeption weiterer Beteiligungsplattformen (z. B. eine Ideenplattform) geplant (s. Kap. 3.2.2.1). Dies sind alles Lösungen, die den Grundtenor des Antrags adressieren.

Damit können die Nutzerinnen und Nutzer aktiv Rückmeldungen zu den im RIS vorhandenen Informationen geben, so dass die Plattform mit neuen Ideen weiterentwickelt und optimiert werden kann.

Der Einsatz eines Redaktionsteams ist aufgrund des hohen Automatisierungsgrads im bestehenden System und der komfortablen Formulierung von Abfragen hier nicht erforderlich.

Fazit:

Mit der vorgestellten Maßnahmen wird der Antrag als erledigt betrachtet.

5. Entscheidungsvorschlag

Einleitender Hinweis bzgl. der absehbaren Organisationsänderungen im Kontext der Bildung des IT-Referates:

Aufgrund der parallelen Vorbereitung dieser Beschlussvorlage und anderer Stadtratsbeschlüsse wurde in den Formulierungen der hier eingebrachten Vorlage auf die, zum Zeitpunkt der Beschlussfassung bestehende Organisation und bestehende Verantwortlichkeiten referenziert.

Im Rahmen der Bildung des IT-Referates werden voraussichtlich im November 2017 umfassende Regelungen zur Gestaltung des Übergangs von der alten zur neuen IT-Organisation im sog. Ausplanungsbeschluss vorgenommen. Alle mit der hier vorgelegten Sitzungsvorlage getroffenen Entscheidungen sind im Vollzug entsprechend den Entscheidungen im Ausplanungsbeschluss zu interpretieren und im Sinne des Ausplanungsbeschlusses umzusetzen. Dies betrifft insbesondere erteilte Aufträge sowie für den Vollzug genehmigte Finanzmittel und Personalressourcen, welche damit auf die Nachfolgeorganisationen übergehen sollen.

Ebenso sind beim Vollzug der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09132 („Gründung des Referates für Informations- und Telekommunikationstechnik ...“) die in der hier eingebrachten Vorlage getroffenen Entscheidungen im Sinne der Sitzungsvorlage 14-20 / V 09132 zu interpretieren.

5.1. Entscheidungsvorschlag

Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des Projekts „E-Government und Open-Government - Stufe 3“, wie in den vorangegangenen Kapiteln 3 und 4 dargestellt, zu.

5.2. Zeitplanung

Die Laufzeit der eoGov Stufe 3 beträgt 3 Jahre. Sie umfasst die unter den Kapiteln 3.1, 3.2 und 3.3 aufgeführten strategischen und konkreten Maßnahmen, die unter Kap 4 beschriebenen Stadtratsanträge sowie Restarbeiten aus den Stufen 2 und 2a, die bislang noch nicht angegangen werden konnten. Grund für die Verzögerungen sind verspätete, fehlerbehaftete bzw. noch nicht erfolgte Lieferungen seitens der AKDB, die sowohl durch das Bayerische Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat als auch durch die LHM selbst, beauftragt bzw. eingekauft wurden (z. B.: Juristische Person mit der Ausbaustufe „Vertreterregelung“, Postkorb, oder Online-Dienste wie EWO-Online-Dienste im Zusammenspiel mit OK.EWO).

In Anbetracht der Tatsache, dass die Planungen für eoGov Stufe 2 nur bis Ende 2017 und für eoGov Stufe 2a nur für 3 VZÄ bis Mitte 2018 laufen, muss für eine nahtlose Fortführung des Projektes unverzüglich nach Zustimmung durch die Vollversammlung am 18.10.2017 mit den Ausplanungen für eoGov Stufe 3 begonnen werden. Offizieller Start der Stufe 3 ist der 01.01.2018.

Eine erste grobe Planung sieht folgende Maßnahmenverteilung für die Jahre 2018, 2019 und 2020 vor:

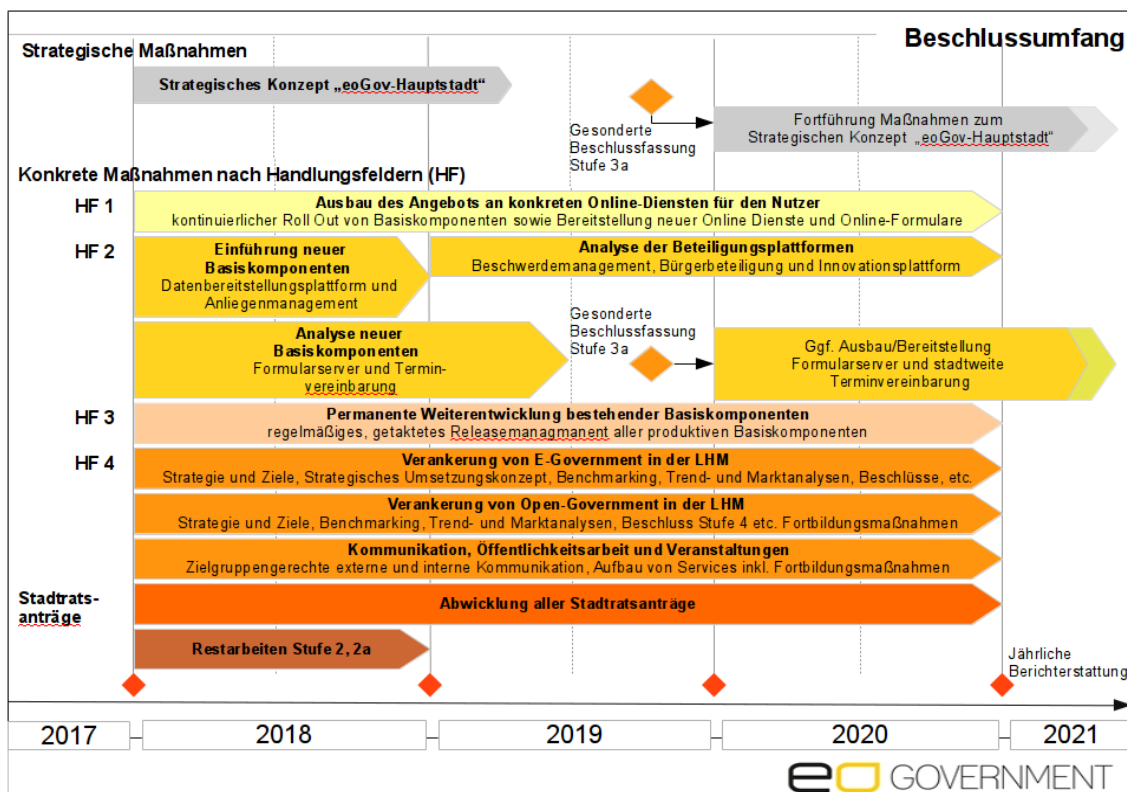


Abbildung 10: Zeitplanung für die Beschlussvorlage eoGov Stufe 3

Strategische Maßnahmen

Sofern vom Stadtrat genehmigt, soll in 2018 die Ausarbeitung des strategischen Konzeptes zur „E- und Open-Government-Hauptstadt“, das auf den in Kapitel 2 dargestellten Ausführungen zu Zielen und Zielbild aufsetzt, gemeinsam mit denjenigen Referaten und Eigenbetrieben vertieft und detailliert werden, die an einer Zusammenarbeit interessiert sind. Für die Umsetzung der vielversprechendsten, nutzenbringenden Ergebnisse sollen in einer gesonderten Beschlussvorlage – voraussichtlich Oktober 2019 – die Mittel für die Umsetzung und Einführung einzelner Lösungen beantragt werden, so dass eine Bereitstellung möglichst noch in 2020 erfolgen kann.

Konkrete Maßnahmen

Die Bearbeitung der im Handlungsfeld 1 aufgeführten Maßnahmen (s. Kap. 3.2.1) erstreckt sich über die kompletten 3 Jahre.

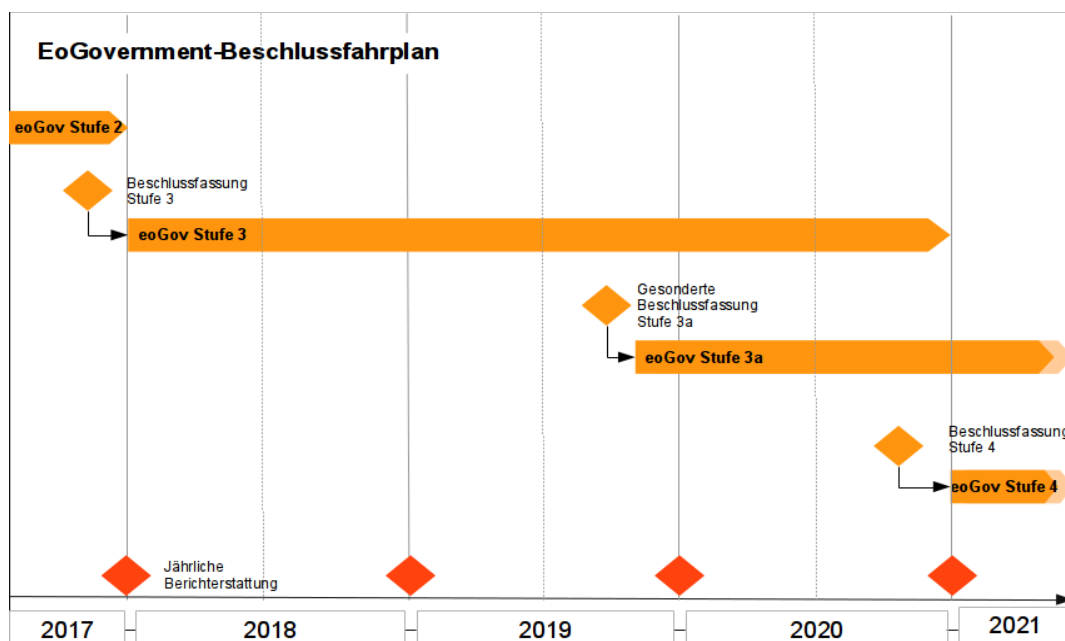
Die Bereitstellung der neuen Basis Komponenten „Datenbereitstellungsplattform“ und „Anliegenmanagement“ ist für 2018 geplant, der Rollout startet in 2019. Parallel dazu sollen die Anforderungen an einen Formularserver und eine stadtweite Terminvereinbarung erhoben und mit den bereits in der LHM existierenden Lösungen abgeglichen werden. In Abhängigkeit von der Bewertung sollen in einer gesonderten Beschlussvorlage (s. Abbildung 11: E- und Open-Government Beschlussfahrplan) die Mittel für die Umsetzung und Einführung der ausgewählten Lösungen beantragt werden, so dass eine Bereitstellung möglichst noch in 2020 erfolgen kann. Ab 2019 erfolgt die Analyse der in Kap. 3.2.2 beschriebenen Beteiligungsplattformen Beschwerde- und Innovationsmanagement und Bürgerbeteiligungsplattform. Neben der Anforderungserhebung steht hierbei die Entscheidung für eine oder mehrere technische Lösungen im Vordergrund. Die Mittel für die Umsetzung werden erst in der geplanten Beschlussvorlage zu eoGov-Stufe 4 beantragt.

Handlungsfeld 3 (s. Kap 3.2.3) sieht die permanente Weiterentwicklung der bestehenden Basiskomponenten vor. Die Bereitstellung neuer fachlicher und technischer Releases erfolgt getaktet und in enger Abstimmung mit it@M. Aktuell ist für jede neue und existierende Basiskomponente i.d.R. ein fachliches Major-Release pro Jahr vorgesehen.

Die Maßnahmen im Handlungsfeld 4 zur stadtweiten Verankerung von E- und Open-Government (s. Kap. 3.2.4.1, 3.2.4.2) sollen analog den Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit (s. Kap. 3.2.4.3) über 2018- 2020 ausgebaut und verstärkt werden.

In Abhängigkeit von der Bereitstellung durch die AKDB sollen noch in 2018 die ausstehenden Restarbeiten aus Stufe 2 und 2a durchgeführt werden.

Da zum heutigen Zeitpunkt zu einzelnen Maßnahmen noch keine fundierte und verlässliche Abschätzung über die Höhe der benötigten Mittel getroffen werden kann, ist in der dargestellten Zeitplanung die Möglichkeit für eine gesonderte Beschlussfassung vorgesehen. Diese Möglichkeit ist optional. Nachstehend ist der daraus resultierende „Beschlussfahrplan“ dargestellt:



eO GOVERNMENT

Abbildung 11: E- und Open-Government Beschlussfahrplan

5.3. Personal

5.3.1. Ressourcenbedarf eoGov Projekt

Von der Entfristung sind, mit Ausnahme der Stellen des Projektmanagementoffices und in den dIKAs, **alle** Stellen betroffen, die vom eoGov Team über die Projektstufen 1, 2 und 2a sowohl für andere Referate als auch für das Projekt selbst befristet beantragt und von Stadtrat genehmigt wurden. Für die nicht entfristeten Stellen wird die Befristung für weitere 3 Jahre (2018-2020) verlängert.

Die Zuschaltung neuer Ressourcen wurde jeweils referatsintern mit der zuständigen GL abgestimmt, begründet und die entsprechenden Textpassagen in die Beschlussvorlage übernommen.

Entfristung der in den Beschlüssen zu eoGov-Stufe 1, 2 und 2a beantragten Stellen

Gemäß eoGov Beschluss Stufe 1 wurde bislang nur die Stelle des eGov-Strategen mit Einwertung A15 dauerhaft eingerichtet. Alle übrigen Stellen wurden befristet beantragt.

Wie bereits dargestellt, nehmen der Erwartungsdruck sowie das Arbeitsvolumen im E- und Open-Government kontinuierlich zu: Zahlreiche eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste sind zwischenzeitlich bereitgestellt und müssen nun verstärkt zum Einsatz gebracht, angepasst und als Service verfügbar gemacht werden.

Gesetzliche Forderungen, die Erwartungen seitens Bürgerschaft, Politik und Verwaltung und ein zunehmender Bekanntheitsgrad führen zu neuen Anforderungen im Bereich E- und Open-Government. Die digitale Transformation schreitet voran. E- und Open-Government ist integraler Bestandteil der Gesellschaft geworden. E- und Open-Government „geht nicht mehr weg“.

Daher wird mit dieser Beschlussvorlage die Entfristung der folgenden Stellen beantragt:

Anzahl	Einwertung	Stelle	befristet bis	beauftragt in
1 VZÄ	E14	Projektleitung (PL)	31.12.2017	eoGov Stufe 1
1 VZÄ	E14	oGov-Strategie	31.12.2017	eoGov Stufe 1
1 VZÄ	A12	Sachbearbeiter Öffentlichkeitsarbeit	31.12.2017	eoGov Stufe 1
1 VZÄ	E12	Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten	31.12.2017	eoGov Stufe 2
1 VZÄ	E14	eGov-Strategie mit Stellvertretung PL - noch nicht besetzt -	31.01.2019	eoGov Stufe 2a
1 VZÄ	E14	eGov-Strategie - noch nicht besetzt -	31.01.2019	eoGov Stufe 2a
1 VZÄ	E11	Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten	30.11.2018	eoGov Stufe 2a

Pro Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für einen Arbeitsplatz auf jährlich 800,00 €.

Da die Aufgaben im eoGov-Team hauptsächlich planerisch-konzeptioneller Natur sind, stoßen die klassischen Methoden der Stellenbemessung an ihre Grenzen. Grundlage für die Entfristung sind Erfahrungswerte aus der Vergangenheit seit 2012 ff. (eoGov Stufe 1, 2, 2a).

So werden die Aufgaben des eoGov-Teams durch die vorhandenen, zu entfristenden Stellen weiterhin erbracht. Die Vielfalt der Aufgaben – vgl. bisher Geleistetes und Handlungsfelder – die gesetzliche Vorgabe E-Government weiterzuentwickeln und die zahlreichen Anforderungen aus der Politik und der Stadtgesellschaft erfordern allerdings die Ausweitung der Kapazitäten um dieser Situation angemessen zu begegnen. In den folgenden Abschnitten werden zu den jeweiligen Stellen die vorgesehenen Auf-

gaben und damit verbundenen Ziele, erwartete Ergebnisse und Wirkungen dargestellt. Die einzelnen Themenstellungen stehen dabei in engem Bezug zu den in Kapitel 3 dargestellten umfassenden Aufgaben in den Handlungsfeldern, um E- und Open-Government signifikant in den folgenden Jahren zu entwickeln sowie zu den Umsetzungsvorschlägen zu den Stadtratsanträgen in Kapitel 4.

Die Aufgaben Projektleitung und PMO sind wesentliche Teile der eoGov-Teamorganisation und sind essentieller Bestandteil des eoGov-Teams. Die Projektleitung steuert das Projekt und die linienartigen Arbeiten als zuständige, zentrale Instanz für das breite Anwendungsgebiet von E-/Open-Government. Das PMO liefert die notwendige Unterstützung, um die zahlreichen Veranstaltung, stadtweite Arbeitstreffen, Vor-/Nachbereitung, Projektinfrastruktur und Qualitätssicherungsaufgaben durchzuführen.

Zu jedem dieser Bereiche und zu den Aktivitäten wurde mittels Expertenschätzungen und auf Basis der Ergebnisse aus eoGov-Stufe 1-2a sowie den Erkenntnissen aus dem bisherigen Ressourceneinsatz in den vergangenen vier Jahren, die notwendigen Kapazitäten zur Umsetzung der genannten Aufgaben ermittelt.

Ein Abgleich der vorhandenen Kapazitäten der bestehenden Stellen im eoGov-Team mit den erforderlichen Kapazitäten in den unterschiedlichen Rollen im Projekt, führte zu dem im Folgenden dargestellten zusätzlichen Stellenbedarf im Rahmen der Laufzeit des Projekts Stufe 3 2018-2020.

Dementsprechend wurden langfristige Ziele (s. Kap. 2.1, 2.2, 2.3 und 2.4) und daraus abgeleitete strategische Maßnahmen (s. Kap. 3.1) sowie konkrete Maßnahmen in den Handlungsfeldern 1-4 (s. Kapitel 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 und 3.2.4) definiert, deren Kapazitätsbedarf über qualifizierte Schätzung, Expertenschätzung und über Schätzworkshops ermittelt wurde.

Das eoGov-Team berichtet jährlich an den Stadtrat zum Fortschritt, zu Ergebnissen und nächsten Schritten. Im Zuge dieser Berichterstattung erfolgt auch die entsprechende Information zur aktuellen Personalsituation. Damit unterliegt dieser Beschluss nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

Verlängerung der Befristung in den Beschlüssen zu eoGov-Stufe 1, 2 und 2a beantragten Stellen

Für die Durchführung der Tätigkeiten eines PMO soll die Befristung der folgenden Stelle **um weitere 3 Jahre** (2018-2020) verlängert werden.

Anzahl	Einwertung	Stelle	befristet bis	beauftragt in
1 VZÄ	E9b	Projektmanagementoffice (PMO)	31.12.2017	eoGov Stufe 1

Für die Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für einen Arbeitsplatz auf jährlich 800,00 €.

Die Aufgabe PMO ist wesentlicher Teil der eoGov-Teamorganisation und essentieller Bestandteil des eoGov-Teams. Das PMO liefert die notwendige Unterstützung, um die zahlreichen Veranstaltung, stadtweite Arbeitstreffen, Vor-/Nachbereitung, Projektinfrastruktur und Qualitätssicherungsaufgaben durchzuführen.

Für diesen Bereich und zu den Aktivitäten wurde mittels Expertenschätzungen und auf Basis der Ergebnisse aus eoGov-Stufe 1-2a sowie den Erkenntnissen aus dem bisherigen Ressourceneinsatz in den vergangenen vier Jahren, die notwendige Kapazität zur Umsetzung der genannten Aufgaben ermittelt.

Mit der geplanten Überführung der E- und Open-Government-Aktivitäten in die Linie ist jedoch zu erwarten, dass sich Aufgabenzuschnitt und -umfang ändern wird. Für den künftigen Stellenbedarf ist im Rahmen der Stufe 3 eine Stellenbemessung gemeinsam mit der Personal- und Organisationsreferat geplant.

Zuschaltung weiterer Ressourcen

Die aktuell im eoGov Team verfügbaren Kapazitäten sind bereits voll ausgelastet mit den in den Handlungsfeldern 1, 3 und 4 beschriebenen konkreten Maßnahmen. Dies bedeutet, dass mit der verfügbaren Kapazität (die noch nicht besetzten Stellen eingerechnet) strategische Maßnahmen sowie die Bereitstellung neuer eoGov-Basiskomponenten (wie im Handlungsfeld 2 dargestellt) zunehmend in immer geringerem Maße vorangetrieben werden können, da sich die Aufwände für Betrieb und Erhalt der bisherigen eoGov-Basiskomponenten mit den Aufwänden für die Entwicklung neuer eoGov-Basiskomponenten kannibalisieren. Jede neue eoGov-Basiskomponenten zieht Entwicklungskapazitäten ab.

Daher ist für den Ausbau des E- und Open-Governments die Zuschaltung weiterer Ressourcen unabdingbar.

Für die Durchführung der aufgeführten strategischen und konkreten Maßnahmen sollen folgende Stellen **befristet auf 3 Jahre** ab Besetzung eingerichtet werden:

Stelle (eoGov Team)	Menge	Kalkulationsbasis
eGov-Strategie_in	1 VZÄ	E14
oGov-Strategie_in	1 VZÄ	E14
eGov-Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten	1 VZÄ	E12
oGov-Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten	1 VZÄ	E12
eGov-Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten	1 VZÄ	E11
eGov-Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten	1 VZÄ	E11
eGov-Sachbearbeiter_in Öffentlichkeitsarbeit	2 VZÄ	E9b

Stellenbeschreibungen

1 Stelle (1 VZÄ) x Strategie_in E-Government /

1 Stelle (1 VZÄ) x Strategie_in Open-Government

– Schwerpunkte eoGov-Verankerung und Bereitstellung neuer eoGov-Basiskomponenten (E14)

In seinem spezifischen Themenfeld verantwortet der Strategie E- und Open-Government die Definition, Fortschreibung und Umsetzung einer stadtweiten Strategie und der daraus abgeleiteten Ziele. Im Rahmen der Umsetzung verantwortet er die Konzeption, Bereitstellung, Einführung und Weiterentwicklung strategischer, stadtweiter eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste.

Im Anschluss an die Erstellung und Umsetzung des Erstkonzepts ist eine ständige Weiterentwicklung, Optimierung und Ausweitung (bis hin zum flächendeckenden stadtweiten Einsatz) der eoGov-Basiskomponenten erforderlich. Diese Aufgaben sind detailliert in den Kapiteln 3.2.2 und 3.2.4 beschrieben.

Aufgrund des stadtweiten Charakters müssen unterschiedlichste fachliche Anforderungen synchronisiert werden, was sehr gute Moderations- und Kommunikationsfähigkeiten

ten sowie Verhandlungsgeschick und Konfliktfähigkeit erfordert. Darüber hinaus sind auch Koordinationsfähigkeiten bis hin zur Leitung von Teilprojekten gefordert.

Wichtige Dialogpartner bei strategischen Entscheidungen sind neben den eoGov-Strateginnen und eoGov-Strategen des eoGov-Projekts, Facharchitektinnen und Facharchitekten und Projektleiterinnen Projektleiter in den Referaten und Eigenbetrieben sowie IT-Architektinnen und IT-Architekten auf Seiten von it@M.

Grundsätzlich sind die Tätigkeiten eines Strategen E- und Open-Government vergleichbar mit denen eines Facharchitekten bzw. IT-Strategen im Spezialgebiet E- und Open-Government. Während sich der Strategie E-Government inhaltlich mehr mit der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen der Referate und Eigenbetriebe (in Backoffice) befasst, liegen die Schwerpunkte des Strategen Open-Government auf den Themen Beteiligung, Partizipation und offene Daten

Der Stelle sind folgende weitere Aufgaben zugeordnet:

- Stadtweite Verankerung von E- und Open-Government (vgl. Kap. 3.2.4)
- Wahrnehmung der Rolle eines Facharchitekten bzw. eines IT-Strategen für stadtweite eoGov-Basiskomponenten; ggf. auch Übernahme von Teilprojektleitungen
- Ermittlung der fachlichen Anforderungen und Konzeption komplexer stadtweiter eoGov-Basiskomponenten, Anwendung der städtischen Methodik und Vorgehensweise zur Erhebung, Dokumentation und Modellierung der Anforderungen und Bewertung von Alternativen (Empfehlung von „Make or Buy“ und Abschätzung der Risiken)
- Testmanager für zentrale eoGov-Basiskomponenten inklusive deren Integration in die Fachanwendungen der Referate und Eigenbetriebe.
- Vertretung der Interessen der LHM gegenüber dem Freistaat Bayern bei der Weiterentwicklung des BayernPortals und weiteren Themen des Bayern-Pakts
- Fachliche Vertretung der LHM im Thema E- bzw. Open-Government auf Messen, Kongressen, in Gremien und Verbänden
- Erstellung von Organisationskonzepten für stadtweite eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste

**1 Stelle (1 VZÄ) Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten E-Government,
1 Stelle (1 VZÄ) Sachbearbeiter_in Grundsatzangelegenheiten Open-Government,
– Schwerpunkt Fachanalyse und fachlicher Test (E12)**

Der Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten E- und Open-Government verantwortet die Konzeption, Bereitstellung, Einführung und Weiterentwicklung stadtweiter eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste. Eigenverantwortlich übernimmt er die Aufgaben des gesamten Anforderungsprozesses, d. h. er ermittelt, spezifiziert, verifiziert, validiert, analysiert, modelliert, vereinbart und dokumentiert die Fach- bzw. Detailanforderungen an die IT-Lösung und fasst sie in einem Fachkonzept zusammen.

Aufgrund des stadtweiten Charakters müssen unterschiedlichste fachliche Anforderungen synchronisiert werden, was gute Moderations- und Kommunikationsfähigkeiten sowie Verhandlungsgeschick, Konflikt- und Koordinationsfähigkeiten erfordert.

Bei besonders komplexen eoGov-Basiskomponenten, Diensten oder Geschäftsprozessen unterstützt er den eoGov-Strategen während des gesamten Anforderungsprozesses

ses, liefert Detailinformationen, die für die Lösungserstellung benötigt werden und stimmt sich bezüglich Qualitätssicherung mit ihm ab.

Dialogpartner sind einerseits die eoGov-Strateginnen und eoGov-Strategen des eoGov-Projekts, Projektleiterinnen und Projektleiter und Business Requirement Engineers in den Referaten und Eigenbetrieben sowie andererseits die durch die Prozessrolle Technical Requirement Engineer (TRE) auf Seiten von it@M betroffenen Personen (z. B. IT-Architektinnen bzw. IT-Architekten, IT-Komponentenverantwortliche, IT-Ingenieurinnen bzw. IT-Ingenieure).

Grundsätzlich sind die Tätigkeiten des Sachbearbeiters Grundsatzangelegenheiten E- und Open-Government vergleichbar mit denen eines Fachanalysten im Spezialgebiet E- und Open-Government. Während sich der Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten E-Government inhaltlich mehr mit der IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen der Referate und Eigenbetriebe (in Back Office) befasst, liegen die Schwerpunkte des Sachbearbeiters Grundsatzangelegenheiten Open-Government auf den Themen Beteiligung, Partizipation und offene Daten.

Der Stelle sind schwerpunktmäßig folgende Aufgaben zugeordnet:

- Wahrnehmung der BRE-Rolle für stadtweite eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste
- Ermittlung der fachlichen Anforderungen und Konzeption stadtweiter eoGov-Basiskomponenten. Anwendung der städtischen Methodik und Vorgehensweise zur Erhebung, Dokumentation und Modellierung der Anforderungen und Bewertung von Alternativen
- Testmanager für stadtweite eoGov-Basiskomponenten als auch für Fachanwendungen in Referaten und Eigenbetrieben, Erstellen von Testszenarien und Testfällen sowie Unterstützung der Durchführung und Organisation von Tests
- Erstellung von Einführungs- und Organisationskonzepten für die Nutzung stadtweiter eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste
- Permanente Überprüfung der implementierten Lösung gegenüber neuen fachlichen Anforderungen

2 Stellen (2 VZÄ) Sachbearbeiter_innen Grundsatzangelegenheiten, – Schwerpunkt fachliches Releasemanagement und Bürgerbetreuung (E11)

In Anbetracht der Ausweitung des eoGov-Angebots und steigender Anwenderzahlen ist eine starke Nachfrage nach Unterstützungsleistung für Anfragen und Hilfestellungen für Bürgerinnen und Bürger zu verzeichnen. Erste Kernaufgabe ist daher die Konzeption und Wahrnehmung der Aufgaben eines „Single-Point-of-Contact“ für Bürgerinnen und Bürger für dedizierte Online-Services und Basiskomponenten des E- und Open-Governments. Neben Bürgeranfragen sollen auch Anfragen aus den Dienststellen zum Thema E- und Open-Government beantwortet werden.

Zweite Kernaufgabe ist das Life Cycle Management ausgewählter stadtweiter eoGov-Basiskomponenten, d. h. der Stelle sind die fachliche Komponentenverantwortung sowie die Prozessrolle des BCO (Business Component Owner) für mehrere eoGov-Basiskomponenten zugeordnet. Die Aufgaben umfassen u. a. das Release Management mit der Identifikation neuer Anforderungen und Tätigkeiten bei Realisierung, Test, Abnahme und Einführung neuer Releases. Weiterhin soll der Ausbau und die breite Nutzung der bestehenden eoGov-Basiskomponenten erreicht werden.

Der Stelle sind folgende weitere Aufgaben zugeordnet:

- Mitwirkung bei der Konzeption eines Usability-Konzepts für alle eoGov-Basiskomponenten
- Planung der Umsetzung künftiger eoGov-Basiskomponenten
- Dokumentation bestehender eoGov-Basiskomponenten
- Organisation der Zusammenarbeit mit anderen Behörden, Verbänden und anderen Partnern
- Gestaltung von neuen Business Services

2 Stellen (2 VZÄ) Sachbearbeiter_innen Öffentlichkeitsarbeit (E9b)

Kernaufgabe ist die Öffentlichkeitsarbeit und das Vermarkten der Angebote des E- und Open-Governments an Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Aber auch die interne Kommunikation ist eine der Tätigkeiten. Konkret sind folgende Aufgaben zu bewältigen:

- Webredaktion Internet/Intranet
- Bilderrecherche und -bearbeitung
- Social Media Management (z. B. Twitter, Youtube, ggf. Facebook)
- Veranstaltungsdokumentation, Berichterstattung und Erstellung von Textbeiträgen für Internet und Print
- Unterstützung bei Vergaben und im Controlling
- Übernahme von Projekten inklusive der Konzeption von Marketingaktivitäten und Steuerung externer Dienstleister
- Unterstützung bei der Veranstaltungsorganisation
- Mitarbeiter bei der Konzeption für „Digitale Ergänzung 115 bzw. 23300“, Verschlagwortung und Auffindbarkeit sowie Webpräsenz der digitalen Angebote.

Anforderung ist Erfahrung mit den sozialen Medien sowie erste Kenntnisse in Theorie und Praxis in der Öffentlichkeitsarbeit/ im Marketing.

Für jede neu einzurichtende Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für die Einrichtung eines Arbeitsplatzes auf einmalig 2.370,00 € und jährlich 800,00 € pro Arbeitsplatz.

Anfang 2020 soll eine Stellenbemessung für die zugeschalteten, befristet eingerichteten Stellen des eoGov-Projekts und der Referate erfolgen, die Entfristung dieser Stellen geprüft und im Rahmen geplanten Beschlussvorlage zu eoGov-Stufe 4 noch in 2020 beantragt werden.

Externe Unterstützung

Alle beantragten Stellen im E- und Open-Government erfordern spezifische Kompetenzen, die innerhalb der LHM und am Arbeitsmarkt eher selten sind. Daher muss – unter Berücksichtigung der städtischen Rahmenbedingungen – von einem Zeitraum von durchschnittlich 12-15 Monaten bis zur Stellenbesetzung ausgegangen werden. Weiterhin ist ein Zeitraum von 3 Monaten für Einarbeitung und Übergabe der Aufgabe zu planen.

Um alle Anforderungen im dargestellten Aufgabenumfang in der veranschlagten Projektlaufzeit durchführen zu können, ist ein sofortiger Start der Aufgaben unabdingbar.

Darüber hinaus sind auch nicht alle bestehenden Positionen aufgrund von Teilzeit zu 100 % besetzt.

Um alle Anforderungen im dargestellten Aufgabenumfang in der veranschlagten Projektlaufzeit durchführen zu können, werden daher fünf Berater für einen Zeitraum von drei Jahren kalkuliert (3.000 PT).

Bereitstellung von Räumlichkeiten

Das zusätzlich beantragte Personal kann aus Sicht des Direktoriums – STRAC nicht mehr in den bereits zugewiesenen Flächen untergebracht werden. Es werden daher zusätzliche Büroflächen für 8 Arbeitsplätze benötigt. Das Kommunalreferat wird gebeten, den Bedarf an geeigneten Räumlichkeiten für die beantragten Stellenzuschaltungen zu ermitteln und diesen entsprechend zur Verfügung zu stellen.

Zuschaltung weiterer Ressourcen zur rechtlichen Begleitung (Direktorium - Rechtsabteilung)

Im Zuge des weiteren Auf- und Ausbaus an eoGov-Basiskomponenten und Online-Diensten wächst auch der Bedarf an juristischer Beratung durch die Rechtsabteilung des Direktoriums. Dieser betrifft eine Vielzahl von Rechtsgebieten. Neben dem Verwaltungsrecht (z. B. Zustellung und Wirksamkeit von Bescheiden) und dem Zivilrecht (Abschluss von Verträgen im Internet) sind auch speziellere Rechtsgebiete wie z. B. Datenschutzrecht, Urheberrecht, Presserecht und Telekommunikationsrecht betroffen.

Eine Besonderheit in der Bearbeitung von Rechtsfragen aus dem Bereich E-Government besteht darin, dass die einschlägigen Rechtsvorschriften sowie die sich unmittelbar auswirkende Verordnung der EU über die elektronische Identifizierung (eIDAS-Verordnung) neu sind, z. T. erst noch erlassen werden und sich sodann auf die verschiedensten Gesetze auswirken (wie zum Beispiel auf die E-Government Gesetze von Bund und Land, das Signaturgesetz, welches durch das Vertrauensdienstegesetz ersetzt werden soll oder die Verwaltungs- sowie die Zivilprozessordnung).

Hier sind eine zentrale rechtliche Begleitung sowie ein gewisses technisches Verständnis (zum Beispiel bzgl. der Funktionsweise einer elektronischen Identifizierung, einer qualifizierten Signatur oder Methoden der Verschlüsselung) unerlässlich, um angesichts der sich derzeit ständig ändernden Rechtsvorschriften einen Überblick über die jeweiligen Änderungen sowie das Zusammenspiel der einzelnen Rechtsnormen sicherzustellen und die Projektbeteiligten entsprechend zu beraten.

Für die juristische Begleitung des Projekts wird deshalb die Aufstockung der Stelle einer Teilzeitarbeitskraft in der Rechtsabteilung in Höhe von 5 Stunden / Woche (0,125 VZÄ) befristet auf 3 Jahre beantragt:

Referat/ Eigenbetrieb	Stelle	Menge	Kalkulations- basis
DIR	Juristische Beratung durch die Rechtsabteilung des Direktoriums	0,125 VZÄ	A14

Da es sich um die Aufstockung einer bereits eingerichteten Stelle handelt, entstehen keine personenbezogenen Sachkosten für einen Arbeitsplatz.

Derzeit ist nicht absehbar, wie sich der juristische Beratungsbedarf im Zusammenhang mit den eoGov-Basiskomponenten und Online-Diensten entwickeln wird. Sollte sich langfristig ein höherer Beratungsbedarf abzeichnen, der nicht mehr vom Personalbe-

stand der Rechtsabteilung aufgefangen werden kann, würde die Rechtsabteilung des Direktoriums eine dem wachsenden Bedarf angepasste zusätzliche Stellenaufstockung beantragen.

5.3.2. Ressourcenbedarf andere Referate

5.3.2.1. Entfristung der in den Beschlüssen zu eoGov Stufe 1, 2 und 2a beantragten Stellen

Der Erfolg des E- und Open-Governments der LHM entscheidet sich nicht alleine am eoGov-Projekt bei STRAC. Vielmehr stehen hier alle Referate und Eigenbetriebe in der Pflicht, E- und Open-Government in ihren eigenen Ressorts entsprechend voranzutreiben und umzusetzen.

Zudem ist das eoGov-Projekt mit seinem Ansatz eoGov-Basiskomponenten für die gesamte LHM bereitzustellen auf die enge Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und dIKAs der Referate und Eigenbetriebe angewiesen. Daher wurden bereits in den vorangegangenen Beschlussvorlagen vom eoGov-Projekt Personal- und Sachmittel für andere Referate beantragt. Um die Kontinuität dieser engen und guten Zusammenarbeit auch weiterhin zu gewährleisten wird mit dieser Beschlussvorlage die Entfristung der folgenden Stellen bei der SKA und beim DIR beantragt:

Referat/ Eigenbetrieb	Stelle	Menge	Einwertung	befristet bis	beauftragt in
SKA	Sachbearbeiter_in Kassen- und Steueramt	1 VZÄ	E11	31.12.2017	eoGov Stufe 1
KOM	Die Stellen wurden bereits im Rahmen des Beschlusses „GeoPortal und Geodateninfrastruktur München: Basiskomponente des E-/Open Governments und stadtweite Plattform“ der Vollversammlung vom 11.10.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06903) entfristet.				

Pro Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für einen Arbeitsplatz auf jährlich 800,00 €.

SKA: Entfristung der Ressourcen zur Fortführung des Projekts ePayment in Stufe 2

Im Rahmen der Projektstufe 1 des Projekts ePayment wurden bei der Stadtkämmerei

- eine Stelle (1 VZÄ) im Kassen- und Steueramt, Abt. 1 Kasse beim Zahlungsverkehr eingerichtet. Die Stelle konnte im Jahr 2016 besetzt werden und ist bis zum Ende der ePayment-Projektstufe 1 (31.12.2017) befristet. Für die Stelle benötigt die Stadtkämmerei eine Entfristung der Stelle.

Der Bedarf wird wie folgt begründet: Mithilfe dieser Stelle wurde das Projekt ePayment in Projektstufe 1 maßgeblich vorangetrieben. Ohne diese Unterstützung hätten die neuen IT-Lösungen „Online-Lastschriften“ und die „Verbuchungsschnittstelle unter SAP“ nicht so zeitnah bereitgestellt werden können.

Der geplante Ausbau des städtischen E-Governments wird zu einer Erweiterung des Angebots der städtischen Online-Services führen. Hier ist die Einführung von Bezahlungsfunktionen von wesentlicher Bedeutung. In den nächsten Jahren müssen also viele neue Bereiche an die Zahlungs- und Verbuchungsschnittstelle angebunden werden.

Die Stadtkämmerei als stadtweiter Zahlungsdienstleister muss hierzu laufend Unterstützung für die Referate leisten.

Als weitere Aufgabe für ePayment Stufe 2 ist unter anderem die Erweiterung der bisherigen Zahlungsplattform um weitere Zahlwege vorgesehen, um dem Bürger mehr Zahlungsmöglichkeiten anzubieten. Die Einführung dieser Lösungen mit den dahinter liegenden Geschäftsprozessen muss personell unterstützt werden.

Schließlich hat sich das Projekt zum Ziel gesetzt, auch den Bereich der asynchronen Zahlungen zu unterstützen. Ziel ist, dass ein möglichst breiter Katalog von städtischen Leistungen durch die Bürger online abgewickelt und bezahlt werden kann. Bisher werden im städtischen ePayment weder wiederkehrende Zahlungen noch Produkte mit variablem Preis unterstützt.

Unterstützend sollen hier mit der Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats und dem Zahlen mittels GiroCode weitere IT-Lösungen zur Optimierung des Zahlungsverkehrs eingeführt werden, was nur mit entsprechenden Personalressourcen möglich ist.

In der Gesamtschau bleibt festzuhalten, dass die Unterstützung der stadtweiten Aufgaben im Bereich E- und Open-Government zu einer Daueraufgabe der Stadtkämmerei geworden ist, und daraus folgend, dass die Modernisierung des städtischen Zahlungsverkehrs dauerhafte personelle Unterstützung benötigt.

Externe Unterstützung

Auch in ePayment-Projektstufe 2 wird eine Unterstützung des Projekts durch **externe Beratungsleistung** benötigt.

In Projektstufe 1 hat sich gezeigt, dass zusätzlich zu den bestehenden IT-Lösungen noch spezifische Schnittstellen realisiert werden mussten, um den Datenaustausch zwischen verschiedenen IT-Komponenten zu realisieren. Diese Aufträge müssen in der Regel an externe Entwickler vergeben werden, da sie mangels Ressourcen und spezialisiertem Know-How oft nicht zeitnah in städtischer Regie realisiert werden können.

Die Beratungsleistungen werden dafür verwendet, um den Erfahrungsschatz und das Wissen der Beratungskräfte aus anderen Projekten zu nutzen. Dieses Wissen soll dann in die Konzeption und Realisierung von neuen Lösungen einfließen. Die Beratung soll dabei neue Ideen, Impulse und Techniken einbringen, um schneller passende Lösungen zu finden. Die Lösungsansätze werden von den Beratern gemeinsam mit den internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeitet und später vom zuständigen Personal weiter bearbeitet. Zudem soll die Beratungsleistung ggf. bei kurzfristigen Aufwandsspitzen die internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen.

Eine dauerhafte Einrichtung von Stellen anstatt der Beratungsleistungen ist nicht zielführend, da die Leistungen nur zu bestimmten Zeitpunkten benötigt werden und die Erfahrung aus anderen (nicht-städtischen) Projekten genutzt werden soll. Es lohnt sich hier nicht dauerhaft Personal vorzuhalten.

Soweit die eingestellten Ressourcen entgegen der Planung nicht benötigt werden, werden sie nach Projektabschluss in den städtischen Haushalt zurückgeführt.

5.3.2.2. Verlängerung der Befristung der in den Beschlüssen zu eoGov Stufe 1, 2 und 2a beantragten Stellen

Um die Kontinuität dieser engen und guten Zusammenarbeit auch weiterhin zu gewährleisten wird mit dieser Beschlussvorlage die Entfristung der folgenden Stellen bei der SKA und beim DIR beantragt:

Referat/ Eigenbetrieb	Stelle	Menge	Einwertung	befristet bis	beauftragt in
DIR	Mitarbeiter_in dIKA	0,5 VZÄ	E11	31.12.2017	eoGov Stufe 2
SKA	Mitarbeiter_in dIKA	1 VZÄ	A12	31.12.2017	eoGov Stufe 2

Pro Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für einen Arbeitsplatz auf jährlich 800,00 €.

DIR: Verlängerung der Befristung der in den Beschlüssen zu eoGov-Stufe 1 und 2 beantragten Stellen um weitere 3 Jahre (2018-2020)

Da ein Support (u. a. besondere Anforderungen an die Arbeitsplatzausstattung, stetig wachsendes Angebot an eoGov-Basiskomponenten und Online-Diensten) weiterhin erforderlich sein wird, ist eine Verlängerung der Befristung der im dIKA um weitere 3 Jahre (2018-2020) angezeigt. Die organisatorische Angliederung wird zu einem späteren Zeitpunkt mit der Entscheidung über die organisatorische Angliederung der dIKAs getroffen.

Die Behandlung der Verlängerung der Stelle für GL 2 erfolgt im Rahmen des Ausplannungsbeschlusses für das IT-Referat.

SKA: Verlängerung der Befristung der Ressource im dIKA zur Fortführung des Projekts ePayment in Stufe 2 um weitere 3 Jahre (2018-2020)

Im Rahmen der Projektstufe 1 des Projekts ePayment wurden bei der Stadtkämmerei

- eine Stelle (1 VZÄ) bei GL3-dIKA im Anforderungsmanagement

eingerrichtet. Die Stelle konnte im Jahr 2016 besetzt werden und ist bis zum Ende der ePayment-Projektstufe 1 (31.12.2017) befristet. Für die Stelle wird die Verlängerung der Befristung um weitere 3 Jahre (2018-2020) beantragt.

Der Bedarf wird wie folgt begründet: Mithilfe dieser Stelle wurde das Projekt ePayment in Projektstufe 1 maßgeblich vorangetrieben. Ohne diese Unterstützung hätten die neuen IT-Lösungen „Online-Lastschriften“ und die „Verbuchungsschnittstelle unter SAP“ nicht so zeitnah bereitgestellt werden können.

Der geplante Ausbau des städtischen E-Governments wird zu einer Erweiterung des Angebots der städtischen Online-Services führen. Hier ist die Einführung von Bezahlungsfunktionen von wesentlicher Bedeutung. In den nächsten Jahren müssen also viele neue Bereiche an die Zahlungs- und Verbuchungsschnittstelle angebunden werden. Die Stadtkämmerei als stadtweiter Zahlungsdienstleister muss hierzu laufend Unterstützung für die Referate leisten.

Als weitere Aufgabe für ePayment Stufe 2 ist unter anderem die Erweiterung der bisherigen Zahlungsplattform um weitere Zahlwege vorgesehen, um dem Bürger mehr Zahlungsmöglichkeiten anzubieten. Die Einführung dieser Lösungen mit den dahinter liegenden Geschäftsprozessen muss personell unterstützt werden.

Schließlich hat sich das Projekt zum Ziel gesetzt, auch den Bereich der asynchronen Zahlungen zu unterstützen. Ziel ist, dass ein möglichst breiter Katalog von städtischen Leistungen durch die Bürger online abgewickelt und bezahlt werden kann. Bisher werden im städtischen ePayment weder wiederkehrende Zahlungen noch Produkte mit variablem Preis unterstützt.

Unterstützend sollen hier mit der Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats und dem Zahlen mittels GiroCode weitere IT-Lösungen zur Optimierung des Zahlungsverkehrs eingeführt werden, was nur mit entsprechenden Personalressourcen möglich ist.

In der Gesamtschau bleibt festzuhalten, dass die Unterstützung der stadtweiten Aufgaben im Bereich E- und Open-Government zu einer Daueraufgabe der Stadtkämmerei geworden ist, und daraus folgend, dass die Modernisierung des städtischen Zahlungsverkehrs dauerhafte personelle Unterstützung benötigt.

5.3.2.3. Zuschaltung weiterer Ressourcen

Für den verstärkten Ausbau des E- und Open-Governments in den Referaten und die Durchführung der in Kapitel 3.1, 3.2.1, 3.2.2 und 3.3.1 aufgeführten strategischen und konkreten Maßnahmen sollen folgende Stellen, ebenfalls befristet auf 3 Jahre ab Besetzung, eingerichtet werden:

Referat/ Eigenbetrieb	Stelle	Menge	Kalkulations- basis
SKA	Mitarbeiter Anforderungsmanagement	2 VZÄ	E11 / A12
SKA	Mitarbeiter Fachbereich (Kassen- und Steueramt)	1 VZÄ	E11 / A12
PLAN	Mitarbeiter Anforderungsmanagement	1,4 VZÄ	E11 / A12
PLAN	Mitarbeiter FTD	1 VZÄ	E10 / A11
PLAN	Mitarbeiter HAI, Technischer Dienst (TD)	0,8 VZÄ	E13
PLAN	Mitarbeiter HAIII, Technischer Dienst (TD)	0,7 VZÄ	E11

Für jede neu einzurichtende Stelle belaufen sich die personenbezogenen Sachkosten für die Einrichtung eines Arbeitsplatzes auf einmalig 2.370,00 € und jährlich 800,00 € pro Arbeitsplatz.

SKA: Zuschaltung neuer Ressourcen zum Ausbau des E-Governments der Stadtkämmerei

Zusätzlich zu den ePayment-Themen soll ab 2018 mit der Konzeption von eGov-Prozessen im Zahlungsverkehr / bei der Forderungsverwaltung begonnen werden. Im ersten Schritt soll dazu eine Voruntersuchung erfolgen, die nicht mit bestehenden Personal durchgeführt werden kann.

Für die Voruntersuchung und die Erstellung des Beschlusses bis 2020 werden bei der Stadtkämmerei

- zwei Stellen bei GL3-dIKA im Anforderungsmanagement jeweils in E11 bzw. A12 und
- eine Stelle im Kassen- und Steueramt, Abt. 2 Kommunale Forderungen in E11 bzw. A12

benötigt. Die drei Stellen sollen auf drei Jahre befristet eingerichtet werden. Die Stelleninhaberinnen bzw. Stelleninhaber werden die folgenden Tätigkeiten wahrnehmen:

2 Stellen (2 VZÄ) Fachanalyst_in im Anforderungsmanagement (E11/A12)

Um tragfähige Konzepte für die eGov-Prozesse in der Kämmerei zusammen mit den anderen Projektbeteiligten erarbeiten und umsetzen zu können und Fachwissen zu den Prozessen aufzubauen, werden zwei Fachanalytistinnen oder Fachanalytisten benötigt, die sich zunächst in der nächsten Projektstufe dieser Aufgabe widmen.

Die beiden Fachanalytistinnen bzw. Fachanalytisten sollen die Anforderungen der Stadtkämmerei an die eGov-Prozesse der Kämmerei erheben. Diese Prozesse müssen mit den verschiedenen Fachbereichen in der Kämmerei und ggf. den Referaten abgestimmt werden. Für die neuen eGov-Prozesse ist eine enge Abstimmung mit dem eoGov-Projekt bei STRAC erforderlich.

Da die beiden Fachanalytistinnen bzw. Fachanalytisten die Tätigkeit vollumfänglich und verantwortlich über den gesamten Vorhabens-Lifecycle wahrnehmen und die Geschäftsprozesse des Anforderungsmanagements erheblich verändert werden, sind fundierte Kenntnisse sowohl des Anforderungsmanagements als auch detaillierte Fachkenntnisse der zum Teil komplexen betroffenen Geschäftsprozesse erforderlich.

Die Stadtkämmerei sieht eine Einstufung in E11/A12 als notwendig an.

Für die Besetzung der Stelle und Einarbeitung sowohl in die Prozesse des SAP-Systems, in die Geschäftsprozesse und Besonderheiten des MKRw sowie in die Fachprozesse des Anforderungsmanagements bedarf es eines Vorlaufs von 12 bis 15 Monaten bis die Stelleninhaberin oder der Stelleninhaber die Anforderungen vollständig erfüllen kann.

1 Stelle (1 VZÄ) Sachbearbeiter_in Fachaufgaben mit IT-Bezug - Abteilung Kommunale Forderungen (E11/A12)

Um eine wichtige strategische Ausrichtung zu ermöglichen und die Untersuchung bzw. spätere Umstellung von Prozessen, die die kommunalen Forderungen betreffen, abdecken zu können, ist eine weitergehende fachliche Unterstützung essentiell. Damit können die wichtigen Aufgaben der Koordinierung der eGov-Prozesse der Stadtkämmerei mit den beteiligten Stellen (Referaten, dIKAs, it@M, D-III (STRAC) – eoGov-Projekt, andere Kommunen, Bayerischer und Deutscher Städtetag etc.) erfolgen. Zur Unterstützung der Führungsebene der Abteilung Kommunale Forderungen werden Themenstellungen ausgearbeitet und Informationen bereitgestellt, um aktiv die elektronischen Prozesse zur Forderungsverwaltung mit Online-Diensten in der Stadt zu gestalten.

Die Stadtkämmerei sieht eine Einstufung in E11/A12 als notwendig an. Für das Projekt werden neue Arbeitsplätze für die 2 zusätzlichen Stellen im dIKA-MKRw und 1 Stelle im Kassen- und Steueramt eingerichtet.

Externe Unterstützung

Da nach den vorliegenden Erfahrungen im IT-Bereich *nicht* mit einer raschen Stellenbesetzung der oben angeführten Stellen zu rechnen ist, muss voraussichtlich die Erhebung im Jahr 2018 über externen Beratereinsatz vorangetrieben werden. Die vakanten Stellen sollen vorerst durch Beratung kompensiert werden. Daher werden die Mittel für den vorübergehenden Einsatz externer Beraterinnen und Berater beantragt, bis die Besetzung der Stellen erfolgen kann. Mit der Beratungsleistung werden erste Erhebun-

gen und Planungen für die eGov-Prozesse vorangetrieben, bis die Stellen besetzt sind. Voraussichtlich werden nicht alle Tätigkeiten von Anfang an durch die Beratung wahrgenommen werden können, da hier spezielles Know-How zu städtischen Prozessen erforderlich ist.

Je nach Zeitpunkt der erfolgreichen Besetzung der befristeten Stellen muss damit gerechnet werden, dass sich der Beginn der Voruntersuchung verschiebt. Eine Verschiebung des Beginns kann weitere Auswirkungen auf die Terminalschiene und weitere Verzögerung bei der Einführung der eGov-Prozesse haben.

Auch in den Folgejahren ist es, wie bei den reinen ePayment-Themen, empfehlenswert Beraterressourcen für Spezialthemen im eGov-Bereich vorzuhalten. Die Beratungsleistungen werden nach Besetzung der Stellen dafür verwendet, um den Erfahrungsschatz und das Wissen der Beraterinnen bzw. Berater aus anderen bereits durchgeführten Projekten zu nutzen. Dieses Wissen soll dann in die Konzeption und Realisierung von neuen Lösungen einfließen. Die Beratung soll dabei neue Ideen, Impulse und Techniken einbringen, um schneller passende Lösungen zu finden. Die Lösungsansätze werden von den Beratern gemeinsam mit den internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeitet und später vom zuständigen Personal weiter bearbeitet.

Eine dauerhafte Übernahme der Tätigkeiten durch interne Mitarbeiter lohnt sich hier ebenfalls nicht.

Soweit die eingestellten Ressourcen entgegen der Planung nicht benötigt werden, werden sie nach Projektabschluss in den städtischen Haushalt zurückgeführt.

Bedarfsmeldung it@M/A4: 1 Stelle (1VZÄ) Technischer Projektleiter

Aus Sicht it@M/A4 ist für die Vorhaben im Umfeld ePayment/SAP eine zusätzliche interne Stelle bei A4/A43 (CrossFunction/CrossTechnik) für einen Technischen Teilprojektleiter mit ergänzenden TRE-Skills notwendig. Dieser Sachverhalt soll bereits benannt werden, wissend dass keine Genehmigung der genannten Stelle über die vorliegende Beschlussvorlage vorgenommen werden kann und nur als Ankündigung für die Belange bei it@M zu sehen ist.

Aufgabe dieser Stelle/Person ist es, gerade schon in den frühen Projektphasen auf it@M-Seite alle beteiligten, technischen Spezialisten und technisch verantwortliche Personen im Rahmen eines Technischen Teilprojektes bei it@M zu koordinieren. Diese Personen werden aus allen 3 technischen Geschäftsbereichen kommen.

Gerade bei ePayment Stufe 2 und ff. werden verstärkt Themen wie Security, Barcode, QR-Codes, externe Anbindung von Zahlungsdienstleistern (u. a. neue Provider wie Paypal) etc. eine große Rolle spielen und müssen auch PM-bezogen durch eine Teilprojektleitung / TRE-Kapazität technisch kompetent koordiniert werden.

Auch wenn eine prinzipielle IT-Architektur gefunden wurde, müssen neue fachliche Prozesse mit neuen technischen Prozessen (auch Einsatz z. B. von Micropayment) harmonisiert werden, Schnittstellen für neue Zahlungsprovider und Zahlungsprovider-Prozesse müssen in den Gesamtkontext der LHM integriert werden.

Es besteht weiterhin eine markante Abhängigkeit zum Vorhaben PSCD und der dortigen Verbuchungsschnittstelle. Dadurch ergibt sich die Notwendigkeit eines regelmäßigen Austauschs mit dem Projekt und den Linientätigkeiten in PSCD. U. a. ist der Zugriff auf identische Personalkapazitäten in der Linie zu koordinieren und abzustimmen.

Auch bedarf es der intensiven Abstimmung von Wartungs- und Release-Terminen (→ Entwicklung an gleichen SAP-Objekten).

In Summe sind Ressourcenaufwände über Organisationsgrenzen hinweg zu koordinieren und im Rahmen des LHM-Auftragsmanagement jährlich abzustimmen.

Im Rahmen der ständigen Weiterentwicklung des ePayment-Marktes ist zudem eine laufende Marktsondierung notwendig um rechtzeitig auf Protokoll- und Standardwechsel reagieren zu können → TRE-Aufgaben.

In der gesamten Realisierung (pro Stufe) und technischen Umsetzung sind Entwicklung, Test und Produktivsetzung auf it@M-Seite und mit dem Kunden abzustimmen.

PLAN: Zuschaltung neuer Ressourcen zum Ausbau des E-Governments im PLAN

Im Zuge der Planung, Erstellung und Betreuung des geplanten Einsatzes im Referat für Stadtplanung und Bauordnung folgender wichtiger eoGov-Plattformen

- Datenaustauschplattform
- Kooperationsplattform
- Ausbau Online-Formulare
- Weiterbearbeitung Online-Bauantrag
- Bürger- und Bauherrenauskunft
- Bürgerbeteiligungsplattform

entstehen im dIKA zur Erfassung der Anforderungen, Sicherstellung der Qualität und des Betriebs und der Betreuung der Einführung erhebliche Aufwände, die nicht durch das bestehende Personal abgedeckt werden können.

Die technischen Lösungen zur Datenaustauschplattform und Kollaborationsplattform sollen im Referat für Stadtplanung und Bauordnung neu eingeführt werden. Dies hat auf Grund der wachsenden Zusammenarbeit mit externen Partnern, auch im internationalen Raum, und bei immer größer werdenden Datenmengen eine sehr hohe Priorität im gesamten Referat.

Aus diesem Grund meldet das Referat folgenden Stellenbedarf.

1 Stelle (1 VZÄ) Sachbearbeiter_in Fachlich-Technische-Dienstleistung (E10/A11 IT-Dienst, 3. Qualifikationsebene, Kostenstelle 18050002, Produkt 38111000)

- a) Betreuen von IT-Störungen, Anfragen und Systemereignissen
- b) Überführung von IT-Software in den Betrieb, einschließlich der Prüfung und Sicherstellung, dass nur autorisierte Software eingesetzt wird.
- c) Besonders verantwortliche Tätigkeiten wie z. B. die Koordinierung von Prozessen, Systemen und Funktionen, die für die Qualitätssicherung sowie für die Einführung und den Erhalt der auszurollenden IT-Bausteine erforderlich sind.
- d) Einführung von neuen Softwareversionen komplexer Fachprogramme mit hohem Schwierigkeitsgrad

- e) Durchführen von Einweisungen und einheitenspezifische Konfiguration von Fachanwendungen

2 Stellen (1,4 VZÄ) Sachbearbeiter_in Anforderungsmanagement (E11/A11 IT-Dienst, 3. Qualifikationsebene, Kostenstelle 18050001, Produkt 38111000)

- a) Mitwirkung bei der Erstellung der Umsetzungsstrategie
- b) Erstellung des Fachkonzepts in Zusammenarbeit mit den Kunden
- c) Prozessanalyse und -dokumentation sowie Informationsanalyse und -dokumentation; dabei Herstellung des Zusammenhangs zwischen einzelnen Geschäftsprozessen und Geschäftsinformationen unter Beachtung bestehender Strategien
- d) Testanalyse und -management
- e) Planung und Durchführung von begleitenden Maßnahmen zur Einführung, Einweisung, Schulung etc.
- f) Bei den zu erstellenden und einzuführenden Plattformen handelt es sich um geschäftsprozessverändernde Produkte. Durch diesen Einsatz wird der Arbeitsablauf z. B. beim Einsatz von Kollaborationsplattformen deutlich schneller und transparenter
- g) Zudem sind zusätzliche Kenntnisse erforderlich, vorrangig detaillierte Kenntnisse zu den betroffenen Geschäftsprozessen

Für die Unterstützung bei der Erfassung der Anforderungen und für den Bereich der fachlichen Tests fallen Aufwände in den Hauptabteilungen an, die im Bereich der HAI – Stadtentwicklungsplanung und HAIII – Stadtanierung nicht durch eigenes Personal getragen werden können. Aus diesem Grund beantragt das Referat folgenden Stellenzuschaltungen:

1 Stelle (0,8 VZÄ) Technischer Dienst (E13 - 4. Qualifikationsebene, HAI, Kostenstelle 18100200, Produkt 38512100)

- a) Zuarbeit bei der Erfassung der Anforderungen für neue eoGov-Plattformen im wissenschaftlichen Bereich
- b) Durchführung von fachlichen Tests bei der Einführung
- c) Koordination und Kommunikation von hauptabteilungsinternen Anforderungen vorrangig für die innovativen Bereiche der Bürgerbeteiligung und Perspektive München
- d) Unterstützung des dIKAs bei der Erstellung des Fachkonzeptes
- e) Kenntnisse: Umfassender Überblick über die Prozesse und Abläufe der HA I Stadtentwicklungsplanung und intensive Fachkenntnisse bezüglich der jeweiligen fachlichen Anforderungen der Abteilungen im wissenschaftlichen Bereich erforderlich

1 Stelle (0,7 VZÄ) Technischer Dienst (E11 - 3. Qualifikationsebene, HAIII, Kostenstelle 18330000, Produkt 38512200)

- a) Zuarbeit bei der Erfassung der Anforderungen für neue eoGov-Plattformen
- b) Durchführung von fachlichen Tests bei der Einführung

- c) Koordination und Kommunikation von hauptabteilungsinternen Anforderungen
d) Unterstützung des dIKAs bei der Erstellung des Fachkonzeptes

Das zusätzlich beantragte Personal kann aus Sicht des Referates für Stadtplanung und Bauordnung nicht mehr in den bereits zugewiesenen Flächen untergebracht werden. Es werden daher zusätzliche Büroflächen für 5 Arbeitsplätze benötigt.

5.4. Vollkosten (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Vollkosten Planung und Erstellung	799.128 € ab 2019	737.824 € in 2018 531.749 € in 2019 103.749 € in 2020	1.357.174 in 2018 1.357.174 in 2019 1.357.174 in 2020	
Davon Personalvollkosten				
im IT-Referat (bisher DIREKTORIUM STRAC) (zw.)	602.152 € ab 2019	345.962 € in 2018	684.150 € in 2018 684.150 € in 2019 684.150 € in 2020	5.3.1 5.4
im IT-Referat (bisher DIREKTORIUM STRAC) (nzw.)	113.526 € ab 2019	113.526 € in 2018		5.3.1 5.4
im DIREKTORIUM (dIKA, Rechtsabteilung)			50.819 € in 2018 50.819 € in 2019 50.819 € in 2020	5.3.1 5.4
In der STADTKÄMMEREI	77.050 € ab 2019	77.050 € in 2018	313.792 € in 2018 313.792 € in 2019 313.792 € in 2020	5.3.2 5.4
im PLAN			293.213 € in 2018 293.213 € in 2019 293.213 € in 2020	5.3.2 5.4
Verteilt auf alle Ref. / EBs (nzw)		43.749 € in 2018 43.749 € in 2019 43.749 € in 2020		5.4
Davon Sachvollkosten				
Von IT-Referat an it@M Sachvollkosten		65.617 € in 2018 38.000 € in 2019 10.000 € in 2020		5.4
Von IT-Referat (bisher DIREKTORIUM STRAC) (personalbezogene Sachkosten)	5.600 € ab 2019	22.160 € in 2018	7.200 € in 2018 7.200 € in 2019 7.200 € in 2020	5.3.2 5.4
Von DIREKTORIUM dIKA (personalbezogene Sachkosten)			800 € in 2018 800 € in 2019 800 € in 2020	5.3.2 5.4
Von STADTKÄMMEREI (personalbezogene Sachkosten)	800 € ab 2019	7.910 € in 2018	3.200 € in 2018 3.200 € in 2019 3.200 € in 2020	5.3.2 5.4
Von PLAN (personalbezogene Sachkosten)		11.850 € in 2018	4.000 € in 2018 4.000 € in 2019 4.000 € in 2020	5.3.2 5.4
Von IT-Referat (bisher DIREKTORIUM STRAC) (Sachkosten)		50.000 € in 2018 450.000 € in 2019 50.000 € in 2020		4.6 4.13
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente				
IT-Referat (bisher DIR-STRAC)	8		8	
DIR-dIKA	0,5			
DIR Rechtsabteilung			0,125	

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
SKA	2		3	
PLAN			3,9	

Personalvollkosten Planung:

Personalvollkosten IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)

Die Personalvollkosten im IT-Referat (bisher Direktorium STRAC) umfassen folgende Kosten:

- Entfristung von insgesamt 7 Stellen des eoGov-Teams.
- Verlängerung der Befristung von 1 bestehenden Stelle des eoGov-Teams
→ 1 VZÄ in der Wertigkeit E9b
Im Rahmen dieser Beschlussvorlage wird die Verlängerung der Befristung um weitere 3 Jahre bis 31.12.2020 beantragt.
- Beantragung von 8 neuen Stellen des eoGov-Teams:
→ 2 VZÄ in der Wertigkeit von E14
→ 2 VZÄ in der Wertigkeit von E12
→ 2 VZÄ in der Wertigkeit von E11
→ 2 VZÄ in der Wertigkeit von E9b
Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Stellen befristet auf 3 Jahre ab Besetzung beantragt.
- Die bestehende und bereits entfristete Stelle des E-Government-Strategen (1 VZÄ in der Wertigkeit A15) wird weiter fortgeführt (nicht zahlungswirksam).

Personalvollkosten Direktorium dIKA und Rechtsabteilung

Die Personalvollkosten im Direktorium dIKA und Rechtsabteilung umfassen folgende Kosten:

- Verlängerung der Befristung von 1 bestehenden Stelle im dIKA Direktorium
→ 0,5 VZÄ in der Wertigkeit E11
Im Rahmen dieser Beschlussvorlage wird die Verlängerung der Befristung um weitere 3 Jahre bis 31.12.2020 beantragt.
- Aufstockung von 1 bestehenden Stelle in der Rechtsabteilung:
→ 0,125 VZÄ in der Wertigkeit von A14
Im Rahmen dieser Beschlussvorlage wird die Aufstockung der bestehenden Stelle (Kapazitätsänderung um 5 Stunden) befristet auf 3 Jahre beantragt.

Personalvollkosten Stadtkämmerei

Die Personalvollkosten in der Stadtkämmerei umfassen folgende Kosten:

- Entfristung von 1 Stelle:
→ 1 VZÄ in der Wertigkeit von E11
- Verlängerung der Befristung von 1 bestehenden Stelle in der Stadtkämmerei

→ 1 VZÄ in der Wertigkeit A12

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage wird die Verlängerung der Befristung um weitere 3 Jahre bis 31.12.2020 beantragt.

- Beantragung von 3 neuen Stellen in der Stadtkämmerei:

→ 3 VZÄ in der Wertigkeit von E11

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Stellen befristet auf 3 Jahre beantragt.

Personalvollkosten PLAN

Die Personalvollkosten im PLAN umfassen folgende Kosten:

- Beantragung von 5 neuen Stellen im PLAN:

→ 1,4 VZÄ in der Wertigkeit von E11/A12

→ 1 VZÄ in der Wertigkeit von E10/A11

→ 0,8 VZÄ in der Wertigkeit von E13

→ 0,7 VZÄ in der Wertigkeit von E11

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Stellen befristet auf 3 Jahre beantragt.

Personalvollkosten Referate und Eigenbetriebe

Die Gesamtkosten für die Referate belaufen sich auf 131.803,00 € über 3 Jahre (285 PT). Basis für die Rechnung ist die Zusage der Referate für eine Mitarbeit im Rahmen der Vorhabensplanung 2018. Für die Kostenkalkulation wurde die Stelle eines Facharchitekten (E14) angesetzt. Die Aufwände und Kosten verteilen sich gleich über die Jahre 2018-2020 (43.934,00 € p.a. – nicht zahlungswirksam).

Sonstige Sachkosten Planung

Sachvollkosten IT-Referat an it@M

Die Sachvollkosten beinhalten Kosten für die Beschaffung von Lizenzen etc. und verteilen sich wie folgt:

- in 2018: 65.617,00 €
- in 2019: 38.000,00 €
- in 2020: 10.000,00 €

Personalbezogene Sachkosten IT-Referat (bisher Direktorium – STRAC):

Die personalbezogenen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- Einmalige Einrichtung von Arbeitsplatzrechnern für 8 neue Stellen, d. h. 8 x 2.370,00 € in 2018
- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ in 2018 für 4 entfristete Stellen, d. h. 3.200,00 € in 2018
- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ pro Jahr für 7 entfristete Stellen, d. h. 5.600,00 € ab 2019

- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ pro Jahr für 1 Stelle mit verlängerter Befristung und 8 neue befristete Stellen,
d. h. 7.200,00 € für 2018 bis 2020

Personalbezogene Sachkosten Direktorium – dIKA

Die personalbezogenen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ pro Jahr für 1 Stelle mit verlängerter Befristung,
d. h. 800,00 € für 2018 bis 2020

Personalbezogene Sachkosten Stadtkämmerei:

Die personalbezogenen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- Einmalige Einrichtung von Arbeitsplatzrechnern für 3 neue Stellen,
d. h. 3 x 2.370,00 € in 2018
- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ in 2018 für 1 entfristete Stelle,
d. h. 800,00 € ab 2018
- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ pro Jahr für 1 Stelle mit verlängerter Befristung und 3 neue befristete Stellen,
d. h. 3.200,00 € für 2018 bis 2020

Personalbezogene Sachkosten PLAN:

Die personalbezogenen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- einmalige Einrichtung von Arbeitsplatzrechnern für 5 neue Stellen:
5 x 2.370,00 € in 2018
- Laufende Kosten mit 800,00 € pro VZÄ pro Jahr für 5 neue befristete Stellen,
d. h. 4.000,00 € für 2018 bis 2020

Sonstige Sachkosten IT-Referat (bisher Direktorium – STRAC)

Die sonstigen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- Wissenschaftliche Begleitung des eoGov-Projekts gemäß Stadtratsantrag in Höhe von 50.000,00 Euro jährlich für 2018 bis 2020
- Prämierung der ausgelobten Apps gemäß Stadtratsantrag in Höhe von 400.000,00 einmalig in 2019

Der Stadtrat hat im Dezember 2013 ein Preisbildungsmodell für it@M für die Jahre 2015 bis 2017 genehmigt. Ab 2018 ist die Einführung eines „Preisbildungsmodell 2.0“ seitens it@M geplant. Dies kann zu Preisänderungen – auch für diese Sitzungsvorlage – für die Jahre 2018 ff. führen.

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Summe Vollkosten Betrieb	363.385 € ab 2019	43.585 € in 2018		
Davon Personalvollkosten				
im <Referat>				
Davon Sachvollkosten				
Von IT-Referat (bisher DIREKTORIUM STRAC) an it@M gem. Preisliste	363.385 € ab 2019	43.585 € in 2018		5.4

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente				

Personalvollkosten Betrieb:

Weder im Direktorium oder anderen Referaten und Eigenbetrieben fallen Personalkosten im Betrieb an.

Sachvollkosten Betrieb – IT-Referat (bisher STRAC) an it@M:

Die Sachvollkosten Betrieb enthalten:

- Servicekosten für neue eoGov-Basiskomponenten
 - 31.300,00 € (Kategorie E) für die Basiskomponente „Starke Authentifizierung - SAFE“, ab 2018
 - 149.900,00 € (Kategorie D) für die Basiskomponente „Anliegenmanagement“, ab 2019
 - 149.900,00 € (Kategorie D) für die Basiskomponente „Datenbereitstellungsplattform“, ab 2019
- Laufende Kosten für Pflege, Software und Lizenzen in Höhe von 12.285,00 € in 2018 und 32.285,00 € dauerhaft ab 2019

Der Stadtrat hat im Dezember 2013 ein Preisbildungsmodell für it@M für die Jahre 2015 bis 2017 genehmigt. Ab 2018 ist die Einführung eines „Preisbildungsmodell 2.0“ seitens it@M geplant. Dies kann zu Preisänderungen – auch für diese Sitzungsvorlage – für die Jahre 2018 ff. führen.

5.5. Nutzen (IT-Sicht)

Mit dem Projekt eoGov Stufe 3 werden keine direkt quantifizierbaren Erlöse und Einsparungen erzielt. Maßnahmen wie die Ausarbeitung einer gesamtstädtischen eoGov-Strategie, die Bereitstellung neuer eoGov-Basiskomponenten, die Verankerung von eoGov in der LHM sowie die Öffentlichkeitsarbeit generieren keinen direkt belegbaren monetären Nutzen. Dies hat folgende Ursachen:

- Im Handlungsfeld 1 werden eine Reihe von Umsetzungstöpfen beantragt (für „Roll-Out eoGov-Basiskomponenten“, „Zukünftige Bürgerdienste“, „Online-Formulare“). Die konkret umzusetzenden Dienste werden jährlich durch den eoGov-Planungsprozess ermittelt und vorgeschlagen und durch den Lenkungsreis des eoGov-Projekts entschieden. Da zum jetzigen Zeitpunkt unklar ist, welche Dienste bereitgestellt werden, ist eine Nutzenermittlung noch nicht möglich.
- Nur einzelne Maßnahmen im Handlungsfeld 1 sind bereits festgelegt. Dazu zählen insbesondere die Online-Anbindung für neue Fachverfahren im KVR und im BAU. Bei diesen Verfahren ist derzeit noch nicht abschätzbar, welche Online-Komponenten und Funktionalitäten die neuen Fachverfahren mitbringen werden. Daher ist unklar, welchen Nutzenbeitrag eoGov hier leisten wird. Die Weiterentwicklung des Online Bauantrags inkl. Werbeanlagen (PLAN) stellt im Wesentlichen letzte Formulare des Bauantrags bereit. Mehrwert ist dabei, dass künftig alle Formulare verfügbar sind. Der konkrete Nutzen dieser letzten Formulare kann nicht getrennt ermittelt werden.

- Der monetäre Nutzen einiger Dienste kann nur durch die jeweiligen Referate ermittelt werden. Dazu zählen insbesondere der Antrag auf Kostenfreiheit des Schulweges (RBS), der Ausbau der Online Anmeldung für berufliche Schulen (RBS) sowie die Maßnahmen in der ePayment Stufe 2 (SKA).
- Handlungsfeld 2 hat die Bereitstellung weiterer (neuer) eoGov-Basiskomponenten für ein verbessertes und erweitertes Angebot an eoGov-Diensten zum Ziel. Dazu gehören die Bereitstellung einer Plattform zum Anliegenmanagement und eine Datenbereitstellungsplattform. Die Basiskomponenten wurden von den Referaten und Eigenbetrieben zwar vielfach nachgefragt, die konkreten Einsatzfälle sind – wie bei nahezu allen Basiskomponenten – vorab noch nicht abschließend festgelegt. Für weitere Basiskomponenten wird nur eine Bedarfsanalyse und Konzeption bzw. die Anforderungserhebung und -qualifizierung bis zur Erarbeitung eines Umsetzungsvorschlags durchgeführt. Beides macht eine quantitative Nutzenermittlung unmöglich.
- Handlungsfeld 3 umfasst im Kern die Weiterentwicklung bzw. das Releasemanagement für eoGov-Architektur und eoGov-Basiskomponenten. Die Maßnahmen beinhalten v.a. grundlegende Funktionalitäten (z.B. besserer mobiler Zugriff), die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen (z.B. Unicode) und die Bereitstellung neuer Produkt-Releases der Hersteller, die zum Teil alleine aus Sicherheitsaspekten erforderlich sind. Eine quantitative Nutzenermittlung macht daher keinen Sinn.
- Auch für Handlungsfeld 4, das die nachhaltige Verankerung von E- und Open-Government, die Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit umfasst, ist kein quantitativer Nutzen messbar – ebensowenig wie für die Ausarbeitung einer gesamtstädtischen eoGov-Strategie.
- An dieser Stelle sei noch einmal darauf hingewiesen, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen im Wesentlichen der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen dienen.

Erläutert wird daher im Folgenden primär der qualitative Nutzen. Der folgende nicht-monetäre Nutzen wird durch die Durchführung der vorgeschlagenen Maßnahmen erwartet:

- **Erfüllung gesetzlicher Vorgaben**
Insbesondere das BayEGovG verpflichtet Behörden dazu, Verwaltungsleistungen grundsätzlich elektronisch anzubieten.
- **Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, anderen Organisationen**
Online-Dienste erleichtern und beschleunigen die Antragsstellung und die Kommunikation mit Behörden, was eine höhere Bürgerfreundlichkeit, kürzere Reaktionszeiten und eine höhere Dienstleistungsqualität ermöglicht. Online-Dienste ersparen darüber hinaus den Behördengang und damit verbundene Wartezeiten sowie die Einreichung von aufwändigen Papierdokumenten. Die Kommunal-Verwaltung ist rund um die Uhr von jedem Ort aus über das Internet erreichbar. Diese Punkte gelten sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für Unternehmen und andere Organisationen, für die Geschäftsvorgänge mit der Stadtverwaltung München durch E-Government schneller, unbürokratischer und transparenter abgewickelt werden können. Ziel im Rahmen der gesamtstädtischen eoGov-Strategie ist letztendlich die umfassende Weiterentwicklung von eoGov-Diensten, insbesondere im Hinblick auf Anzahl und Qualität der bereitgestellten Dienste.
- **Nutzen für die Verwaltung der LHM**
E-Government ermöglicht durchgängige und durch eGov unterstützte Verwaltungs-

prozesse ohne Medienbrüche. Dadurch werden kürzere Durchlaufzeiten, schnellere Reaktionszeiten sowie reduzierte Bearbeitungszeiten (z. B. durch wegfallende Datenerfassung) ermöglicht. Zudem werden Fehlerquellen reduziert und die Dienstleistungsqualität erhöht.

- **Kosteneinsparungen durch E-Government**

Kosteneinsparungen entstehen im Wesentlichen nur durch die Bereitstellung konkreter Dienste. Ein Gutachten für den Nationalen Normenkontrollrat, das die Leistungen Gewerbeanzeige, Wohngeldantrag, Melderegisterauskunft, Kfz-Meldung und Baugenehmigungsantrag untersucht, beziffert das Einsparpotenzial für Verwaltungsleistungen durch E-Government mit 32,7 %. Parallel entsteht für Bürger und Wirtschaft ein Einsparpotenzial von 34,8 %.⁵³

Konkrete Kosteneinsparungen durch die Maßnahmen in der vorliegenden Beschlussvorlage sind schwer zu beziffern, existieren aber mittelfristig. Beispiel: Für die LHM zeichnet sich sukzessive ein erhebliches Automatisierungspotenzial bei der Online-Bezahlung ab. Im Fall des Zug-um-Zug-Geschäfts ist die Vermeidung von Zahlungsausfällen ein großer Vorteil, da die Leistung erst erbracht wird, wenn die Zahlung erfolgt ist. Damit entfällt auch ein aufwändiges, kostenintensives Bescheiderstellungs-, Mahn- und Vollstreckungswesen.

Auch bisher wurden durch E-Government bereits Kosteneinsparungen erreicht. So wurden etwa Anmeldungen für Veranstaltungen des Ferien- und Familienpasses inzwischen vollständig von telefonischer Anmeldung auf Internet-Anmeldung umgestellt, was eine erhebliche Reduktion der erforderlichen Bearbeitungszeiten ermöglicht hat.

- **Schnelle Bereitstellung von Diensten**

Der Einsatz von Basiskomponenten ermöglicht in vielen Bereichen die schnelle Bereitstellung neuer Dienste. So können beispielsweise durch die Veranstaltungsplattform sehr schnell neue Online-Anmeldungen für Veranstaltungen ermöglicht werden.

- **E-Government treibt Digitalisierung**

Schließlich war E- und Open-Government Wegbereiter für die Digitalisierung der LHM und treibt diese auch weiterhin.

- **Öffentlichkeitsarbeit**

Geeignete Maßnahmen tragen zu einem höheren Bekanntheitsgrad der eoGov-Dienste der LHM bei. Öffentlichkeitsarbeit erlaubt ein Erwartungsmanagement, d. h. eine Kommunikation der Erwartungen, die eine Verwaltung voraussichtlich erfüllen kann bzw. nicht erfüllen kann.

- **Bürger-Support**

Der Bürger Support stellt einen zentralen Anlaufpunkt für Bürgerinnen und Bürger bereit, die Unterstützung bei der Nutzung der eoGov-Dienste der LHM benötigen.

⁵³ Bürokratieabbau durch Digitalisierung: Kosten und Nutzen von E-Government für Bürger und Verwaltung, Gutachten für den Nationalen Normenkontrollrat, herausgegeben vom Kompetenzzentrum öffentliche IT am Fraunhofer Institut für offene Kommunikationssysteme FOKUS

6. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

6.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	1.048.987 € ab 2019	624.134 € in 2018 488.000 € in 2019 60.000 € in 2020	1.357.174 € von 2018 bis 2020
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*			
IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)	602.152 € ab 2019	345.962 € in 2018	684.150 € von 2018 bis 2020
Direktorium dIKA, Rechtsabteilung			50.819 € von 2018 bis 2020
Stadtkämmerei	77.050 € ab 2019	77.050 € in 2018	313.792 € von 2018 bis 2020
PLAN			293.213 € von 2018 bis 2020
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**			
IT-Referat (bisher Direktorium STRAC) an it@M	363.385 € ab 2019	109.202 € in 2018 38.000 € in 2019 10.000, € in 2020	
IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)	5.600 € ab 2019	72.160 € in 2018 450.000 € in 2019 50.000 € in 2020	7.200 € von 2018 bis 2020
Direktorium dIKA, Rechtsabteilung			800 € von 2018 bis 2020
Stadtkämmerei	800 € ab 2019	7.910 € in 2018	3.200 € von 2018 bis 2020
PLAN		11.850 € in 2018	4.000 € von 2018 bis 2020
Transferauszahlungen (Zeile 12)			
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)			
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

Nachfolgend werden für die einzelnen Positionen der Tabelle die Kostenansätze erläutert.

Personalauszahlungen

Dauerhaft:

- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Auszahlungen für die sieben entfristeten Stellen (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
- Stadtkämmerei
Auszahlungen für die eine entfristete Stelle (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)

Einmalig

- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Auszahlungen für die vier entfristeten Stellen (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
- Stadtkämmerei
Auszahlungen für die eine entfristete Stelle (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)

Befristet

- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Auszahlung für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
Auszahlungen für die acht neuen befristeten Stellen (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
- Direktorium dIKA / Rechtsabteilung
Auszahlung für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
Auszahlungen für die befristete Aufstockung einer Stelle (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
- Stadtkämmerei
Auszahlung für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
Auszahlungen für die drei befristeten Stellen (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)
- PLAN
Auszahlungen für die fünf befristeten Stellen (Kostenansatz: s. Kap. 5.4)

Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen

Dauerhaft:

- Servicekosten für it@M
- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die sieben entfristeten Stellen ab 2019
- Stadtkämmerei
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die eine entfristete Stelle ab 2019

Einmalig:

- Auszahlungen zum Rechnungsausgleich an it@M
- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Einrichtung von Arbeitsplätzen für acht neue Stellen
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die vier entfristeten Stellen in 2018
- Stadtkämmerei
Einrichtung von Arbeitsplätzen für drei neue Stellen
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die eine entfristete Stelle in 2018

- PLAN
Einrichtung von Arbeitsplätzen für fünf neue Stellen

Befristet: laufende Kosten Arbeitsplatz

- IT-Referat (bisher Direktorium STRAC)
Laufende Kosten Arbeitsplatz für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die acht neuen, befristeten Stellen
- Direktorium dIKA
Laufende Kosten Arbeitsplatz für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung
- Stadtkämmerei
Laufende Kosten Arbeitsplatz für eine Stelle mit Verlängerung der Befristung
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die drei neuen, befristeten Stellen
- PLAN
Laufende Kosten Arbeitsplatz für die fünf neuen, befristeten Stellen

Nicht einschlägig, da es sich um eine IT-Beschlussvorlage handelt sind:

- Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen
- Transferauszahlungen
- sowie Zinsen und sonstige Finanzauszahlung

6.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Dieses Kapitel entfällt, da kein zahlungswirksamer Nutzen vorliegt.

6.3. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit

Dieses Kapitel entfällt, da keine Investitionstätigkeiten vorliegen.

6.4. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der Investitionstätigkeit

Dieses Kapitel entfällt, da keine Investitionstätigkeiten vorliegen.

6.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

Die Feststellung der Wirtschaftlichkeit erfolgt in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage zu diesem Thema (SV-Nr.: 14-20 / V 09360).

6.6. Finanzierung

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 November diesen Jahres im Rahmen der Gesamtaufstellung aller bisher gefassten Empfehlungs- und Finanzierungsbeschlüsse erfolgen.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel sollen nach positiver Beschlussfassung in den Haushaltsplan 2018 aufgenommen werden.

7. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Im Rahmen der Beschlusserstellung wurde der örtliche Datenschutzbeauftragte mit eingebunden (s. Kapitel 1.4).

Bei Maßnahmen die sich im Laufe der Durchführung des Beschlusses ergeben, werden die örtlichen Datenschutzbeauftragten unverzüglich und umfassend eingebunden.

8. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Diese Beschlussvorlage ist mit der IT-Strategie der LHM abgestimmt und entspricht in wesentlichen Punkten der IT-Strategie gemäß Stadtratsbeschluss vom Dezember 2015.

So werden aus dem Handlungsfeld „E-Government“ die Handlungsziele konkret aufgegriffen und weiterentwickelt:

- Handlungsziel EGOV.1.2. – Einheitliche Darstellung des Dienstezugangs
Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Ausarbeitung der gesamtstädtischen eoGov-Strategie wird die einheitliche Darstellung und Auffindbarkeit der eoGov-Dienste verbessert
- Handlungsziel EGOV.1.3. – Weiterentwicklung E-Government
Durch die strategischen und konkreten Maßnahmen wird die Weiterentwicklung der eGov-Aktivitäten in der LHM vorangetrieben
- Handlungsziel EGOV.2.1 – Entwicklung E-Government Architektur
Im Rahmen des weiteren Ausbaus der eoGov-Architektur wird auch die Etablierung durchgängiger Prozesse aufgegriffen und berücksichtigt.

So werden aus dem Handlungsfeld „Open-Government“ die Handlungsziele konkret aufgegriffen und weiterentwickelt:

- Handlungsziel OGOV.1.1 – Angebote ausbauen
Der Ausbau des Angebots an offenen Daten wird im Rahmen der stadtweiten Verankerung Open-Government vorangetrieben.
- Handlungsziel OGOV.1.2 – Zusammenarbeit ausbauen
Teil der stadtweiten Verankerung ist die Intensivierung der Zusammenarbeit mit der Open-Government-Community
- Handlungsziel OGOV.3.2 – Kooperationsplattform ausbauen
Durch regelmäßige Releases wird die bestehende Kooperationsplattform weiterentwickelt und für neue Einsatzszenarien vorbereitet.

Die Konformität mit der neuen, 2017 zu erstellenden IT-Strategie der LHM für die Jahre 2018ff wird insofern sichergestellt, dass die in Kapitel 3.1 beschriebene gesamtstädtische eoGov-Strategie in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen dieser Strategie entwickelt wird.

Zustimmung it@M liegt vor : ja nein

9. Sozialverträglichkeit

Die Sozialverträglichkeit wird in der PLAN-, BUILD- sowie in der RUN Phase gemäß den städtischen Regularien sowie der Designvorgabe Sozialverträglichkeit im Rahmen des IT-Prozessmodells IT-Service ständig beachtet. Dabei findet eine ständige Beteiligung mit der jeweils zuständigen Personalvertretung sowie des Gesamtpersonalrates im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit und der gesetzlichen Regelungen statt.

Zustimmung GPR liegt vor : ja nein

10. 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:

11. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Das Baureferat sowie das Referat für Bildung und Sport haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Die Kammerspiele, die Markthallen München, die Münchner Stadtentwässerung, die Stadtgüter München sowie das Revisionsamt haben Fehlanzeige gemeldet und keine explizite Stellungnahme abgegeben.

Der Gesamtpersonalrat, die Stadtkämmerei, das Referat für Gesundheit und Umwelt, das Sozialreferat, das Kulturreferat, das Kommunalreferat, der Abfallwirtschaftsbetrieb München, das Kreisverwaltungsreferat, das Referat für Arbeit und Wirtschaft, das Referat für Stadtplanung und Bauordnung sowie it@M haben der Beschlussvorlage mit Kommentaren und Anmerkungen zugestimmt.

Das Personal- und Organisationsreferat hat der Beschlussvorlage teilweise zugestimmt und eine Reihe von Empfehlungen formuliert, die in der Beschlussvorlage berücksichtigt wurden.

Im Folgenden werden einzelne Kernaussagen der Stellungnahmen dargestellt:

- Der Abfallwirtschaftsbetrieb München, das Kommunalreferat, das Kulturreferat, das Kreisverwaltungsreferat, das Referat für Stadtplanung und Bauordnung, das Referat für Bildung und Sport, die Stadtkämmerei sowie it@M begrüßen den weiteren Ausbau von eoGov ausdrücklich. Auch der strategische Ansatz und die damit verbundene Richtungsentscheidung findet umfassende Zustimmung.
- Der „enorme Handlungsbedarf“ (Zitat Kommunalreferat) im Bereich eoGov wird durch verschiedene Referate herausgestellt. Dem werden die in den Referaten und Eigenbetrieben nicht vorhandenen Kapazitäten für dieses Thema gegenüber gestellt (Kommunalreferat, Kulturreferat, Kreisverwaltungsreferat, Referat für Arbeit und Wirtschaft) und der Wunsch geäußert, für alle Referate und Eigenbetriebe Kapazitäten im Beschluss zu fordern (Kulturreferat).
- Betont wird von vielen Referaten auch die Notwendigkeit intern ausgerichteter Maßnahmen, z. B. zur Harmonisierung von Stammdaten oder der Bereitstellung von Dokumentenmanagementsystemen und elektronischen Akten (Abfallwirt-

schaftsbetrieb München, Kommunalreferat, Referat für Gesundheit und Umwelt, Kreisverwaltungsreferat, Referat für Stadtplanung und Bauordnung).

- Die Stadtkämmerei als Querschnittsreferat und als Fachreferat beabsichtigt, den Ausbau von eoGov in Zusammenarbeit mit dem eoGov-Team stetig voranzutreiben.
- Das Personal- und Organisationsreferat als Querschnittsreferat stimmt dem Beschluss weitgehend zu. Ausgenommen sind insbesondere einige wenige Entfristungen, die im Beschlusstext berücksichtigt wurden.

Die Stellungnahmen zur Beschlussvorlage sind in Anlage 6 im Wortlaut zur Kenntnis vollständig beigefügt. Die Stellungnahmen sind in Anlage 7 von D-III (STRAC) kommentiert.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Der Verwaltungsbeirätin der Hauptabteilung III des Direktoriums, IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling (STRAC), Frau Stadträtin Bettina Messinger, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des Projekts „E-Government und Open-Government – Stufe 3“, wie im Vortrag des Referenten unter Ziffer 5.1 beschrieben, zu.
3. Das IT-Referat wird beauftragt, dem Stadtrat Ende 2020 eine Beschlussvorlage zur weiteren Ausgestaltung von E-/Open-Government für die Landeshauptstadt München vorzulegen. Dabei muss die Beschlussfassung so rechtzeitig erfolgen, dass eine nahtlose Weiterführung der bestehenden Maßnahmen möglich ist.
4. Das IT-Referat wird beauftragt eine zentrale Präsenz für E- und Open-Governmentlösungen der Landeshauptstadt München in Anlehnung an ähnliche Internetauftritte z. B. von gov.uk zu schaffen, auf der alle Online-Angebot zentral genutzt werden können.
5. Das IT-Referat wird beauftragt eine digitale Ergänzung zu bereits bestehenden Kommunikationskanälen wie der Behördennummer 115 bzw. zur 23300 (zentrale Rufnummer der LHM) für die Landeshauptstadt München zu prüfen und in Zusammenarbeit mit betroffenen zentralen und dezentralen Stellen das weitere Vorgehen zu konzipieren.
6. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu

beauftragen, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 602.152 € im Rahmen der Haushaltsplanung 2018 sowie anschließend im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens dauerhaft bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat (Personal) anzumelden. Das Direktorium wird beauftragt, gem. Ziffer 5.3.1 im Vortrag des Referenten die Entfristung von 7 Stellen (7 VZÄ) zur dauerhaften Unterstützung des Aufgabenbereichs E- und Open-Government im IT-Referat beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 184.052 € (40 % des JMB).

Das Produktkostenbudget beim Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte/s erhöht sich um 602.152 €, davon sind 602.152 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

7. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die erforderlichen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten i. H. v. 5.600 € für das Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte beim IT-Referat im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens dauerhaft anzumelden.
8. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die befristet erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 684.150 € im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2018 bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat (Personal) anzumelden. Das Direktorium wird beauftragt, gem. Ziffer 5.3.1 im Vortrag des Referenten die Verlängerung der bestehenden befristeten Stelle Projektmanagementoffice (PMO - 1 VZÄ, befristet auf drei Jahre, Stelle A412484) sowie die Einrichtung von 8 Stellen (8 VZÄ, befristet auf drei Jahre ab Besetzung) beim IT-Referat sowie die Stellenbesetzung zur Unterstützung des Aufgabenbereichs E- und Open-Government beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 210.582 € (40 % des JMB).

Das Produktkostenbudget beim Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte erhöht sich um 684.150 €, davon sind 684.150 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget)

9. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium darüber hinaus zu beauftragen, 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 der 9 VZÄ hinaus ein Stellenbedarf besteht. Nach Feststellung des Personalbedarfs ist eine erneute Stadtratsentscheidung herbeizuführen.
10. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu

beauftragen, die Bereitstellung der 2018 einmalig erforderlichen Haushaltsmittel für die Ersteinrichtung der Arbeitsplätze i. H. v. 18.960,- € für das Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte beim IT-Referat im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens 2018 zusätzlich anzumelden.

11. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die befristet erforderlichen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten i. H. v. 7.200 € im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens für die Jahre 2018 – 2020 für das IT-Referat beim Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte zusätzlich anzumelden.
12. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, gem. Ziffer 5.3.2.1 im Vortrag des Referenten, die Verlängerung der Befristung um weitere drei Jahre (01.01.2018-31.12.2020) der im dIKA vorgetragenen und aktuell bis 31.12.2017 befristeten Stelle Nr. A420808/E 11 beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen und die befristet erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 38.525 € im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 11.806 € (40 % des JMB).

Das Produktkostenbudget des Produkts 31111000 (Overhead RL/GL) erhöht sich um 38.525 €, davon sind 38.525 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

13. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die erforderlichen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten i. H. v. 800 € für das Produkt P 42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte beim Direktorium im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens befristet auf drei Jahre (01.01.2018-31.12.2020) anzumelden.
14. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, gem. Ziffer 5.3.1 im Vortrag des Referenten, die auf drei Jahre befristete Aufstockung der in der Rechtsabteilung des Direktoriums vorgetragenen Planstelle Nr. B402637 i.H.v. 0,125 VZÄ (5 Stunden) beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen und die befristet erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 8.790 € im Rahmen der Haushaltsplanung bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 3.520 € (40 % des JMB).

Das Produktkostenbudget des Produkts P31111210 Zentrale Steuerung, Rechts und Datenschutz erhöht sich um 8.790 €, davon sind 8.790 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

15. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel für 2018 in Höhe von 50.000 €, 2019 in Höhe von 450.000 € und 2020 in Höhe von 50.000 € für das IT-Referat beim Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte zusätzlich im Rahmen der Haushaltsplanung anzumelden.
16. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, das Direktorium zu beauftragen, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel für Leistungen von it@M ab 2019 in Höhe von 363.385 € sowie die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel für Leistungen von it@M für 2018 in Höhe von 109.202 €, 2019 in Höhe von 38.000 € und 2020 in Höhe von 10.000 € für das IT-Referat beim Produkt P42111220 Zentrale IT-Strategie/IT-Steuerung/IT-Controlling und Zentrale IT-Projekte zusätzlich im Rahmen der Haushaltsplanung anzumelden.
17. Das Kommunalreferat wird beauftragt, den Bedarf an geeigneten Räumlichkeiten für die beantragten Stellenzuschaltungen zu ermitteln und diesen entsprechend zur Verfügung zu stellen.
18. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 01630 von DIE GRÜNEN – rosa Liste „Die fetten Jahre sind vorbei IV - Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ vom 11.12.2015 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
19. Mit diesem Beschluss bleibt der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02574 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 01: München wird E-Government-Hauptstadt“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsgemäß aufgegriffen.
20. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02575 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 02: Online-Dienste von anderen Kommunen testen und auf München übertragen“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
21. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02576 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 03: Stärkung des E-Government durch Kompetenzbündelung an einer Stelle und klarer Priorisierung der Vorhaben“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig aufgegriffen.
22. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02579 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 06: Wissenschaftliche Begleitung des E-Government-Prozesses“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig aufgegriffen.
23. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02580 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 07: Städte entwickeln Services gemeinsam“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
24. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02583 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 10: Von der intelligentesten Stadt Europas lernen“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.

25. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02584 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 11: Ein Online-Innovationsportal für München nach dem Motto: *Wir haben 1,5 Millionen Gehirne. Nutzen wir sie!*“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
26. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02585 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 12: Veranstaltungsanmeldung online“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig aufgegriffen.
27. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02586 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 13: Open Data in München kostenfrei anbieten“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
28. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02587 von Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL „Die Daten sollen laufen, nicht die Menschen 14: Gutachten der Konrad Adenauer Stiftung zum volkswirtschaftlichen Nutzen von Open Data vorstellen“ vom 25.10.2016 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
29. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 02717 der SPD-Fraktion „München analog digital: 20 unter 20.000 Euro“ vom 08.12.2016 geschäftsordnungsmäßig aufgegriffen.
30. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag Nr. 08-14 / A 02314 von Herrn StR Dr. Georg Kronawitter „Bürger und Stadtpolitik aktiv zusammenbringen – RIS goes Wiki“ vom 23.03.2011 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
31. Im Rahmen der Bildung des IT-Referates werden voraussichtlich im November 2017 umfassende Regelungen zur Gestaltung des Übergangs von der alten zur neuen IT-Organisation im sog. Ausplanungsbeschluss vorgenommen. Alle mit der hier vorgelegten Sitzungsvorlage getroffenen Entscheidungen sind im Vollzug entsprechend den Entscheidungen im Ausplanungsbeschluss zu interpretieren und im Sinne des Ausplanungsbeschlusses umzusetzen. Dies betrifft insbesondere erteilte Aufträge sowie für den Vollzug genehmigte Finanzmittel und Personalressourcen, welche damit auf die Nachfolgeorganisationen übergehen sollen. Ebenso sind beim Vollzug der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09132 („Gründung des Referates für Informations- und Telekommunikationstechnik ...“) die in der hier eingebrachten Vorlage getroffenen Entscheidungen im Sinne der Sitzungsvorlage 14-20 / V 09132 zu interpretieren.

Stadtkämmerei

32. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Die Stadtkämmerei wird daher beauftragt, die einmalig und dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel gem. Ziffer 6 im Vortrag des Referenten im Rahmen der Haushaltsplanung 2018 bis 2020 bzw. im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanung bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat (Personal) anzumelden.
33. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die Entfristung von 1 Stelle zur dauerhaften Unterstützung des Aufgabenbereichs ePayment beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.
34. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten i. H. v. 800 € im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens dauerhaft anzumelden.

35. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die Verlängerung der Befristung der bestehenden Stelle im dIKA – befristet bis zum 31.12.2020 – sowie die Schaffung von 3 Stellen - befristet bis zum 31.12.2020 - sowie die Stellenbesetzung zur Unterstützung des Aufgabenbereichs „Ausbau des eGovernments“ beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen sowie die befristet erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 59.030 € im Rahmen der Haushaltsplanung bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 70.836 € (40 % des JMB).

36. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die Verlängerung der Befristung der bestehenden Stelle im dIKA – befristet bis zum 31.12.2020 – sowie die Schaffung von 3 Stellen - befristet bis zum 31.12.2020 - sowie die Stellenbesetzung zur Unterstützung des Aufgabenbereichs „Ausbau des eGovernments“ beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen sowie die befristet erforderlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 59.030 € im Rahmen der Haushaltsplanung bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 70.836 € (40 % des JMB).

37. Vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im November 2017 empfiehlt der Verwaltungs- und Personalausschuss, die Stadtkämmerei darüber hinaus zu beauftragen, 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 der 4 VZÄ hinaus ein Stellenbedarf besteht. Nach Feststellung des Personalbedarfs ist eine erneute Stadtratsentscheidung herbeizuführen.

38. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die Bereitstellung der 2018 einmalig erforderlichen Haushaltsmittel für die Ersteinrichtung der Arbeitsplätze i. H. v. 7.110,- € im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens 2018 zusätzlich anzumelden.

39. Die Stadtkämmerei wird beauftragt, die befristet erforderlichen Haushaltsmittel für die laufenden Arbeitsplatzkosten i. H. v. 3.200 € im Rahmen des jährlichen Haushaltsaufstellungsverfahrens für die Jahre 2018 – 2020 zusätzlich anzumelden.

40. Das Produktkostenbudget des Produkts Finanzmanagement erhöht sich um dauerhaft 77.850 € sowie einmalig/ befristet um 1.035.936 €, davon sind dauerhaft 77.850 € sowie einmalig/ befristet um 1.035.936 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

Referat für Stadtplanung und Bauordnung

41. Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung wird beauftragt die einmalig und befristet erforderlichen Haushaltsmittel im Rahmen der Haushaltsplanung 2018 bis 2020 bei der Stadtkämmerei und dem Personal- und Organisationsreferat (Personal) anzumelden.

42. Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung wird beauftragt, die Einrichtung von 5 Stellen, davon 4 befristet auf 3 Jahre ab Besetzung sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.
43. Darüber hinaus wird das Referat für Stadtplanung und Bauordnung 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.
44. Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 83.528 € (40 % des JMB).
45. Das Produktkostenbudget erhöht sich einmalig/ befristet um 903.489 €, davon sind 903.489 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).
46. Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung wird beauftragt, die Bereitstellung der einmalig erforderlichen Haushaltsmittel auf dem Büroweg bei der Stadtkämmerei zu beantragen.
47. Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung wird beauftragt, die aus seiner Sicht dargestellten zusätzlichen Büroflächenbedarfe für fünf Arbeitsplätze rechtzeitig gegenüber dem Kommunalreferat anzumelden, sobald weitere Flächen zugewiesen werden sollen.
48. Das Projekt wird beauftragt, dem Stadtrat jährlich zu berichten. In diesem Rahmen erfolgt auch die Berichterstattung über die Personalsituation. Dieser Beschluss unterliegt aufgrund der eigenständigen Berichtspflicht im Rahmen des E-Government und Open-Government Projekts (SV-Nr. Nr. 14-20 / V 01595) nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss
nach Antrag.

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

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Bürgermeister/in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III.
über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - D-III

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das Direktorium – GL
An das Direktorium – it@M
An das Baureferat – RG
An das Baureferat – Münchner Stadtentwässerung
An die Stadtkämmerei – GL
An das Kommunalreferat – GL
An das Kommunalreferat – Abfallwirtschaftsbetrieb München
An das Kreisverwaltungsreferat – GL
An das Kulturreferat – GL
An das Personal- und Organisationsreferat – GL
An das Personal- und Organisationsreferat – P-2.3
An das Referat für Arbeit und Wirtschaft – GL
An das Referat für Bildung und Sport – GL
An das Referat für Gesundheit und Umwelt – S
An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung – SG
An das Sozialreferat – S-Z
An den Gesamtpersonalrat

z. K.

Am