

**Digitalisierung im KVR**

**Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16369**

1 Anlage

- Stellungnahmen

**Beschluss des IT-Ausschusses vom 20.11.2019 (SB)**

Öffentliche Sitzung

**Inhaltsverzeichnis**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. Vortrag des Referenten.....</b>                         | <b>2</b>  |
| Zusammenfassung.....  | 2         |
| 1. IST-Zustand.....   | 3         |
| 2. Analyse des IST-Zustandes.....                             | 4         |
| 3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....               | 6         |
| 3.1. Umsetzungsrelevante IT-Maßnahmen.....                    | 6         |
| 3.2. Lösungsalternativen.....                                 | 11        |
| 3.3. Entscheidungsvorschlag.....                              | 11        |
| 3.4. Zeitplanung.....   | 11        |
| 3.5. Personal.....  | 12        |
| 3.6. Kosten / Nutzen / Wirtschaftlichkeit / Finanzierung..... | 12        |
| 3.6.1. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit.....                 | 12        |
| 4. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....         | 12        |
| 5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....               | 13        |
| 6. Sozialverträglichkeit.....                                 | 13        |
| 7. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....            | 13        |
| <b>II.Antrag des Referenten.....</b>                          | <b>14</b> |
| <b>III.Beschluss.....</b>                                     | <b>14</b> |

## I. Vortrag des Referenten

### Zusammenfassung

Diese Vorlage beinhaltet nur die öffentlichen Informationen zur Thematik. Nichtöffentliche Informationen werden gemäß § 46 Abs. 2, Nr. 3 GeschO in einer nichtöffentlichen Beschlussvorlage behandelt (Digitalisierung im KVR“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16370), da sie die Grundlage für die Vergabe von Lieferung und Leistungen darstellen.

In der Beschlussvorlage „München.Digital.Erleben: Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt München“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 14953 vom 24.07.2019 wurde die Digitalisierungsstrategie der LHM beschlossen, die sich auf die drei Kernbereiche Stadtverwaltung, Infrastruktur und Stadtgesellschaft auswirken wird. Die Digitalisierung der LHM betrifft dabei maßgeblich die Stadtverwaltung selbst.

Im Kernbereich der Digitalisierung der Stadtverwaltung sind das Kreisverwaltungsreferat (KVR) und das Sozialreferat (SOZ) als die beiden publikumswirksamsten Referate als Piloter für die Digitalisierung vom Oberbürgermeister ausgewählt. In jeweils einer Task Force zur Digitalisierung wurden darin die Digitalisierungsaufträge des OZG und weitere vielversprechende Digitalisierungspotentiale identifiziert, analysiert und priorisiert.

In der Beschlussvorlage „München.Digital.Erleben“ wurde beschlossen, dass die Maßnahmen, die in den Taskforces KVR und SOZ sowie im Digitalisierungs-Team POR erarbeitet wurden, umgesetzt werden müssen.

In dieser Finanzierungsbeschlussvorlage wird nun ein detaillierter Überblick über die in der Task Force zur Digitalisierung des KVR erarbeiteten IT-Maßnahmen und deren Finanzierungsbedarf gegeben. Diese umfasst die identifizierten Digitalisierungspotentiale aus der eGovernment Potentialanalyse des KVR aus dem Jahr 2017-2018, die IT-Verbesserungsmaßnahmen der KVR-Organisationsuntersuchung der publikumswirksamen Bereiche (Bürgerbüros, Ausländerbehörde, Zulassungsstelle und Fahrerlaubnisbehörde) und weitere Digitalisierungspotentiale, die im Rahmen der Arbeiten der Task Force identifiziert, analysiert und priorisiert wurden. Als zentrales Ergebnis der Task Force wurde eine Digitalisierungs-Roadmap 2025 mit insgesamt 31 Maßnahmen erstellt.

Mit den aktuell verfügbaren Ressourcen können nur sieben der 31 geplanten Maßnahmen im Jahr 2020 umgesetzt bzw. begonnen werden. Geplant sind folgende Maßnahmen, die den Sammelvorhaben KVR\_ITV\_0254 und KVR\_ITV\_0255 zugeordnet sind:

- Parkausweise: Online-Anträge für Neuanträge, Wiedererteilung und Neuausstellung bei Verlust von Parkausweisen,
- Online-Antrag für einen Internationalen Führerschein,
- Bürgerterminals und Selbstbedienungsterminals für die Ausländerbehörde und die Führerscheinstelle,
- Einführung einer digitalen Aktenführung bei der Einbürgerung (Beginn der Maßnahme in 2020),
- Altaktendigitalisierung: Rahmenvertrag für die Digitalisierung von Altakten im Rahmen der Einführung der elektronischen Aktenführung (Beginn der Maßnahme in 2020),

- Strukturiertes Kontaktformular für Bürgerinnen und Bürger,
- Onlineservice für die Abmeldung ins Ausland.

Für diese Maßnahmen ergeben sich Kosten in Höhe von 1.999.620 € im Jahr 2020. Die übrigen Maßnahmen sollen ab 2021 umgesetzt werden. Die zahlungswirksamen Mittel für die Umsetzung des Projekts werden mit diesem Beschluss beantragt. Das Projekt hat einen positiven Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der Dringlichkeits- und der Qualitätskriterien sowie zusätzlich hinsichtlich der externen Effekte wirtschaftlich.

Der ermittelte Bürgernutzen aller für 2020 ursprünglich geplanten Digitalisierungsmaßnahmen beläuft sich auf 3.510.457 € p. a. und über die WiBe-Laufzeit auf gut 24,5 Mio. €. Der Bürgernutzen der aufgrund der Budgetkürzung in 2020 umsetzbaren Maßnahmen beträgt 2.471.386 € p.a. und über die WiBe-Laufzeit knapp 17,3 Mio. €.

Der haushaltswirksame Nutzen aller für 2020 ursprünglich geplanten Digitalisierungsmaßnahmen entspricht 841.890 € und über die WiBe-Laufzeit knapp 5,9 Mio. €. Er reduziert sich für die in 2020 nun umsetzbaren Maßnahmen auf 626.312 € und über die WiBe-Laufzeit auf knapp 4,4 Mio. €. Durch die die Weiterführung der Maßnahmen ab 2021 kann der volle Nutzen realisiert werden.

Für die Durchführung der Vorhaben sind keine Stellen befristet oder dauerhaft erforderlich.

## 1. IST-Zustand

Das KVR hat bis zu 5.000 Bürgerkontakte pro Tag. Das Leitbild des KVR hat als zentrales Ziel die Bürgerfreundlichkeit. Behördengänge sollen daher soweit möglich vermieden werden (Zitat Kreisverwaltungsreferent Dr. Böhle „Der beste Behördengang ist der, der gar nicht stattfinden muss.“). Jeder vermiedene Behördengang entlastet darüber hinaus das KVR, führt für die verbliebenen Bürgerinnen und Bürger zu geringeren Wartezeiten bzw. früheren Terminen und steigert damit weiter die Bürgerfreundlichkeit. Dies entlastet auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die höhere Bürgerzufriedenheit führt zu einem besseren Klima im Publikumsverkehr.

Mehr Online-Services und eine stärkere Digitalisierung sind damit ein unmittelbarer Schlüssel zur besseren Aufgabenerfüllung des KVR und eine bessere und insbesondere dauerhaft verlässliche IT-Unterstützung vermeiden berechnete Bürgerbeschwerden und -unzufriedenheit. Des Weiteren steigert eine besser IT-Unterstützung auch das KVR-Leitbildziel der Transparenz des Verwaltungshandelns, indem der Status von Bearbeitungsbearbeitungen direkt sichtbar wird, eine bessere Auswertbarkeit der Vorgänge gegeben ist und damit auch eine bessere Steuerbarkeit.

Daneben ist das KVR auch unmittelbar einer Vielzahl von gesetzlichen Einflüssen hinsichtlich der digitalen Transformation unterworfen. Das KVR betreffen alleine ca. 100 Themenbündel der bundesweit ca. 575 Themenbündel des OnlineZugangsGesetzes (OZG), ferner das Bayerische eGov Gesetz (12/2015), das Bayerische Verwaltungsverfahrensgesetz, die Verordnung zum Elektronischen Rechtsverkehr (05/2017), das EU Single Gateway, etc.

Daher arbeitet das KVR schon seit Jahren an einer stärkeren Digitalisierung:

- aktuell sind 28 Dienstleistungen als Online-Services verfügbar ( <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Wir-ueber-uns/Online-Services.html> ); u. a. Urkundenbestellung, PA/Passbearbeitungsstatus, eAT-Bearbeitungsstatus, Meldebestätigung, Online-Ummeldung.
- Ferner ist eine Terminvereinbarung in allen wesentlichen Bereichen des Publikumsverkehrs eingeführt.
- in der Ausländerbehörde (ABH) werden alle ca. 1 Mio. Ausländerakten voll elektronisch geführt, und auch im Bürgerbüro und der KFZ-Zulassungsstelle werden alle Akten elektronisch geführt.

## **2. Analyse des IST-Zustandes**

### **KVR Organisationsuntersuchung**

Um den Service für die Bürgerinnen und Bürger weiter zu verbessern, hat der Kreisverwaltungsreferent Dr. Thomas Böhle im März 2018 eine Organisationsuntersuchung in den vier Bereichen mit dem höchsten Kundenaufkommen in Auftrag gegeben: in der Ausländerbehörde, in den Bürgerbüros, in der Fahrerlaubnisbehörde und bei den KFZ-Zulassungen. Im Rahmen der Organisationsuntersuchung wurden die Prozesse in Bezug auf Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Verwaltungsleitung und das gesellschaftliche oder politische Umfeld untersucht.

Konkret wurden für die Prozesse und Leistungen der Bürgerservices im KVR im Sinne einer modernen Verwaltung und entsprechend der Bedarfe der Münchener Bürgerinnen und Bürger Verbesserungsmöglichkeiten erarbeitet. Dabei wurde u. a. über zahlreiche Workshops, interkommunale Vergleiche, die eGovernment Potentialanalyse, die Kundenbefragung 2014 insgesamt ca. 500 Verbesserungsmaßnahmen in der Ablauf- und Aufbauorganisation, dem Aufgabenumfang, der Kundensteuerung, der Mitarbeiter, der Information/Kommunikation, dem Internetauftritt und der IT ermittelt. Die angebotenen Dienstleistungen wurden hinsichtlich der Möglichkeit zur Digitalisierung bewertet. Gut 80 Verbesserungsmaßnahmen betrafen die IT. Sie werden zum Teil in bereits laufenden oder geplanten IT-Vorhaben berücksichtigt und sind zum Teil in die Task Force Digitalisierung KVR eingeflossen.

### **Task Force Digitalisierung des KVR**

Ziel der Taskforce ist es, innovative, nutzenstiftende Einsatzmöglichkeiten der Digitalisierung im Kreisverwaltungsreferat zu identifizieren und diese zusammen mit dem IT-Referat zeitnah voranzutreiben. Zu diesem Zweck wurde eine erste Version einer Digitalisierungsroadmap 2025 für das Kreisverwaltungsreferat entworfen, die sukzessive weiter entwickelt wird. Die Finanzierung erster Maßnahmen dieser Roadmap für das Jahr 2020 wird im Rahmen des vorliegenden Beschlusses beantragt.

In der Task Force Digitalisierung des KVR wurden KVR-Digitalisierungsziele bis 2024 erarbeitet. Diese teilen sich in vier Bereiche auf:

- a) Sukzessive Ausweitung des Online Service Angebotes
- b) Sukzessive Automatisierung der Online Service Antragsbearbeitung

- c) Sukzessive Ausweitung des Geschäftsprozessmanagements
- d) Sukzessive Ausweitung der vollständigen Digitalisierung der Geschäftsprozesse

#### *a) Ausweitung des Online Service Angebotes*

Die Ausweitung des Online Service Angebotes schafft unmittelbar mehr Bürgerfreundlichkeit, da die Bürgerinnen und Bürger jederzeit von überall die Dienstleistungen des KVR in Anspruch nehmen können und nicht auf eine Vorsprache vor Ort während der Öffnungszeiten angewiesen sind.

Im Rahmen der OZG-Umsetzung wurden alle ca. 575 bundesweiten Themenbündel des OnlineZugangsGesetzes (OZG) untersucht, wobei sich zeigte, dass das KVR alleine für 100 der Themenbündel zuständig ist und somit mit Abstand am stärksten in der LHM betroffen ist.

Des Weiteren wurde ein Abgleich mit der 2017-2018 durchgeführten eGovernment Potentialanalyse des KVR durchgeführt, die ebenfalls ca. 100 Dienstleistungen des KVR auf ihre eGov-Fähigkeit und eGov-Würdigkeit analysierte. Darüber hinaus wurden auch die Prioritäten des IT Planungsrats hinsichtlich der Themenbündel berücksichtigt.

Jedoch können aus rechtlichen und anderen (insbesondere Sicherheits-) Gründen nicht alle untersuchten Dienstleistungen online angeboten werden.

Als Ergebnis wurde eine Roadmap für umzusetzende Onlinedienste erstellt.

#### *b) Automatisierung der Online Service Antragsbearbeitung*

Die Ausweitung des Online Service Angebotes schafft jedoch unmittelbar noch keine Entlastung für die Sachbearbeitung. Konkret fließen beispielsweise alle Onlineanträge auf Meldebestätigungen in einen elektronischen Postkorb und müssen dort weiterhin in der Sachbearbeitung bearbeitet werden.

Erst eine Automatisierung der Antragsbearbeitung schafft auch für die Sachbearbeitung die entsprechende Entlastung, die dann wieder für ein verbessertes Kundenangebot genutzt werden kann.

Aktuell sind nur wenige Online Services komplett automatisiert (beispielsweise die Passstatusabfrage). Da gerade in den publikumswirksamen Bereiche (Bürgerbüros, Ausländerbehörde, Zulassungsstelle und Fahrerlaubnisbehörde) großteils Fachverfahren von externen Herstellern im Einsatz sind bzw. gerade eingeführt werden, ist hier die LHM auf deren Unterstützung angewiesen.

#### *c) Ausweitung des Geschäftsprozessmanagements*

Ein zentrales Ziel im Programm „Digitale Verwaltung 2020“ der Bundesregierung ist die Stärkung des Geschäftsprozessmanagements, da es keinen Sinn ergibt, analoge Prozesse ohne Analyse 1:1 zu digitalisieren. Gemäß § 9 EgovG setzt die Digitalisierung von Prozessen zwingend eine Prozessanalyse voraus, um Optimierungspotentiale auszuschöpfen und den Nutzen grundlegend neu gestalteter, IT-unterstützter Prozess zu heben. Geschäftsprozessmanagement in Verbindung mit innovativer IT ist somit Treiber der Digitalisierung. Beispielsweise besteht aktuell kein Überblick über die ca. 1 Mio. Verkehrsschilder in München. Vor jeder Verkehrsanordnung muss daher erst die aktuelle Situation erhoben werden. Wenn im Rahmen der Straßenbefahrung des „Digitalen Zwilling“ alle Verkehrsschilder automatisch detektiert und katalogisiert werden, und der Münchner Straßenakt

digitalisiert wird, kann in Zukunft eine Verkehrsanordnung direkt auf Basis der Information des „Digitalen Zwillings“ erfolgen.

Dies ist daher auch im Stadtratsbeschluss zum Geschäftsprozessmanagement (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 13507 vom 06.02.2019) entsprechend berücksichtigt.

Das KVR hat dafür zum 01.01.2019 ein Sachgebiet Geschäftsprozessmanagement KVR-GL/31 geschaffen, das sukzessive das Geschäftsprozessmanagement aufbaut und die Digitalisierung des KVR vorantreibt.

#### *d) Ausweitung der vollständigen Digitalisierung der Geschäftsprozesse*

Neben der Ausweitung und Automatisierung von Online Services gibt es noch zahlreiche weitere Digitalisierungspotentiale. Eine entscheidende Grundlage für weiterführende Digitalisierung ist dabei die elektronische Aktenführung und eine bessere IT-Unterstützung für mobiles Arbeiten insbesondere bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Außendienst (beispielsweise auf den Bezirksinspektionen, der Kommunalen Verkehrsüberwachung, dem KAD).

### **3. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag**

#### **3.1. Umsetzungsrelevante IT-Maßnahmen**

Im Folgenden werden zuerst die Ergebnisse der Task Force „Digitalisierung KVR“ unter Berücksichtigung der Organisationsuntersuchung dargestellt. Zentrales Ergebnis der Task Force ist die Roadmap 2025 mit Maßnahmen, deren Umsetzung – auf Basis der heutigen Erkenntnisse – in den kommenden Jahren bis 2025 beabsichtigt ist. Anschließend werden in Kapitel 3.3 die Maßnahmen benannt, deren Umsetzung mit den verfügbaren Ressourcen im Jahr 2020 möglich ist.

#### **IT-Maßnahmen der KVR-Organisationsuntersuchung**

Im Rahmen der KVR Organisationsuntersuchung wurden folgende IT-Verbesserungsmaßnahmen entwickelt, für die eine Finanzierung benötigt wird. Neben vermehrten Online-Services bringt auch eine bessere IT-Unterstützung massive Entlastungen für die Fachdienststellen, insbesondere im Hinblick auf automatisierte Bearbeitung von Nachrichten und Online-Anträgen und verlässliche und stabile Verfügbarkeit. Einige der gefundenen Verbesserungspotentiale werden inzwischen durch laufende IT-Projekte (u. a. EWOM5.0 Phase 2, ALW3.0, Gewerbe3.0) umgesetzt bzw. die Umsetzung ist in diesen Projekten geplant (in [ ] sind die konkreten Nummern der Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung referenziert):

#### Verbesserungen beim Zugang zu den KVR-Leistungen

1. Bürgerterminals auch in öffentlichen Gebäuden (wg. Datenschutz u. Akzeptanz) aufstellen, beispielsweise in der Stadtinformation, in öffentlichen Bibliotheken, Museen, Sparkassen, Bahnhöfen, MVG-Knotenpunkten [ÜG\_32]. Dies wird an das LHM-eoGov Projekt übergeben, das dieses Thema im stadtweiten Kontext bearbeitet. Ziel ist die Umsetzung eines stadtweiten Konzepts für den öffentlichen Zugang zu eGov-Angeboten aller städtischen Dienststellen. Dabei sind auch Aufstellungsorte in den Dienststellen des KVR angemessen zu berücksichtigen und es sollte eine Nutzung der Geräte durch Bürgerinnen und Bürger unabhängig von Öffnungszeiten möglich sein.

Voraussetzung: Bibliotheken, Museen, Sparkassen, Bahnhöfe, MVG müssen bereit sein, die Bürgerterminals aufzustellen.

Auswirkung: Höhere Bürgerfreundlichkeit und Vermeidung von Behördengängen, da die Dienstleistung jederzeit und an vielen Orten zur Verfügung steht.

2. Zusätzliche Kassenautomaten in der ABH, die an das Fachverfahren angebunden sind [ÜG\_73], der Einbürgerungsstelle [ABH\_131] und bessere Nutzung der Kassenautomaten in der Zulassungsstelle [KFZ\_15].

Auswirkung:

- Höhere Bürgerfreundlichkeit, da mehr Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung steht.
- Durch die Rückmeldung der Bezahlung eine Entlastung der Fachdienststelle.

3. Onlineservices für Führerscheinbeantragung beschaffen (z. B. internationaler Führerschein, Erstantrag auf Erteilung einer Fahrerlaubnis, Ersatzführerschein) [ÜG\_74, FUE\_11, FUE\_12].

Bei der Ablösung des Führerschein-Fachverfahrens werden die Onlineservices berücksichtigt. Aufgrund der Dringlichkeit durch das Onlinezugangsgesetz (Prioritätsstufe 2) sollen einzelne Services bereits vor Einführung des neuen Fachverfahrens angeboten werden.

Auswirkung: Höhere Bürgerfreundlichkeit und Vermeidung von Behördengängen, da die Dienstleistung jederzeit und an jedem Ort zur Verfügung steht.

4. Onlineservice für die Abmeldung ins Ausland [ÜG\_87] beschaffen.

Auswirkung: Höhere Bürgerfreundlichkeit und Vermeidung von Behördengängen, da die Dienstleistung jederzeit und an jedem Ort zur Verfügung steht. Für diesen Onlineservice wurde im Rahmen der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ein Kundennutzen von rund 800.000 € ermittelt.

5. Strukturiertes Kontaktformular

Mit einem strukturierten Online-Kontaktformular soll sichergestellt werden, dass bei der Kommunikation zwischen Bürger und Kreisverwaltungsreferat alle notwendigen Informationen übermittelt werden, die eine Bearbeitung des Anliegens in der Behörde ermöglichen (z. B. wer hat welches Anliegen, zu welcher Dienstleistung, ggfs. zu welchem konkreten Vorgang). Mit der Identifizierung des Absenders und einer Strukturierung des Anliegens sollen unstrukturierte E-Mails, in denen häufig wichtige Informationen fehlen, eingeschränkt werden und aufwändiges und zeitintensives Nachfragen seitens der Behörde vermieden werden. Je nach Art des Anliegens sollen automatisierte Antwortmails möglich sein [ÜG\_86]. Zunächst soll diese Formular für Ausländerbehörde [ABH\_142, ABH\_153] entwickelt werden und nach und nach für das gesamte KVR, ggfs auch stadtweit fortentwickelt werden.

Auswirkung: Der Aufwand für Rückfragen wird erheblich reduziert, Irrläufer vermieden und die Bearbeitung der Anliegen deutlich beschleunigt und damit Kapazitäten bei den Sachbearbeitern für Termine und Sachbearbeitung geschaffen.

6. Anbindung von Selbstbedienungsterminals in der ABH und Führerscheinstelle [ÜG\_01, ÜG\_66]

Auswirkung:

- Höhere Bürgerfreundlichkeit, da Bürgerinnen und Bürger keine Fotos mitzubringen müssen bzw. günstiger als jetzt machen können.
- Durch die digitale Übergabe der Fotos und die Selbsterhebung der Fingerabdrücke eine geringere Bearbeitungszeit in der Sachbearbeitung.

### Verbesserungen im IT-Betrieb und Automatisierung

1. Automatisierung der Bearbeitung von XOfef-Nachrichten (XMeld, XAusländer, Xpersonenstand) und Online-Service-Anträgen [ÜG\_64, ÜG\_65, BB\_56]. Erste Gespräche dazu wurden mit der AKDB geführt.  
Voraussetzung: Die Automatisierung muss von der AKDB als Lieferant angeboten werden.  
Auswirkung: Durch die Automatisierung werden Arbeitserleichterungen erzielt und damit bisher gebundene Personalkapazitäten frei, die für den Parteiverkehr zur Verfügung gestellt werden können. Dies erlaubt eine effektivere Nutzung der Terminkapazitäten und damit eine Reduzierung der Wartezeit auf freie Termine.
2. Stabilisierung der Funktionalität von OK.EWO, der Änderungsterminals für Personalausweise („Änteboxen“) und der Softwareperformance [BB\_02, BB\_06, BB\_51].:  
Voraussetzung: Die SW-Stabilisierungsuntersuchung muss von der AKDB unterstützt werden.  
Auswirkung: Durch die Performance- und Stabilitätsprobleme können bisher Personalkapazitäten nicht vollständig genutzt werden. Durch Behebung der Probleme stehen die Personalkapazitäten dann vollständig für den Parteiverkehr zur Verfügung. Dies erlaubt eine effektivere Nutzung der Terminkapazitäten und damit eine Reduzierung der Wartezeit auf freie Termine.
3. Verbesserte Befüllung von Vorlagen direkt aus OK.EWO [BB\_14].  
Auswirkung: Verbesserte Befüllung von Vorlagen führt zu effizienterem Arbeiten und dadurch werden Personalkapazitäten frei. Dies erlaubt eine effektivere Nutzung der Terminkapazitäten und damit eine Reduzierung der Wartezeit auf freie Termine.

### **Vorhaben aus der Vorhabensplanung 2020 zur OZG-Umsetzung, die Teil der Task Force Digitalisierung sind**

1. Online-Versteigerung von Fundsachen  
Zukünftig sollen Fundgegenstände Online versteigert und bezahlt werden können. Durch diese Angebot wird das Image der Stadt München verbessert. Des weiteren wird der Adressatenkreis der Versteigerungen erweitert, dadurch ist auch mit höheren Erlösen zu rechnen. Fahrrad-Versteigerungen werden zur Zeit 2 x im Jahr, Allgemeine-Versteigerungen werden ca. 1 x im Jahr angeboten. Dabei werden die Fundgegenstände einzeln (Fahrräder oder Wertgegenstände), bzw. gebündelt (z. B. mehrere Regenschirme) nach einander per manuellem Zuschlag versteigert. Dies dauert mehrere Stunden. Sowohl der Personalaufwand in der Fachdienststelle (mehrere VZÄ pro Versteigerung) als auch der Aufwand beim Bürger (durch die Wartezeiten bis zu einem bestimmten Fundgegenstand) ist nicht sehr kundenfreundlich.
2. Onlineantrag Ausnahmegenehmigung Sonntags- und Feiertagsfahrverbot  
Onlineantrag und IT-Unterstützung bei der Bearbeitung von Anträgen für Ausnahmegenehmigungen vom Sonntags- und Feiertagsfahrverbot sowie vom Ferienreisefahrverbot; insbesondere die Übernahme der Antragsdaten in die Erlaubnisvorlage. Damit kann der Bearbeitungsaufwand vermindert werden und Bürgerfreundlichkeit durch eine digitale Antragstellung und eine schnelle Bearbeitung erreicht werden.



3. Parkausweise online beantragen und verlängern

Onlineanträge für Neuansträge, Wiedererteilung und Neuausstellung bei Verlust von Parkausweisen. Auswirkung: Bürgerfreundlichkeit durch digitale Antragstellung.

4. Einführung einer digitalen Aktenführung bei der Einbürgerungsstelle [ABH\_132].  
Auswirkung: geringere Bearbeitungszeit in der Sachbearbeitung.

5. Einführung einer digitalen Aktenführung in der Waffenbehörde

Für die Waffenbehörde soll ein DMS/MUCS eingerichtet werden, das ebenfalls auch eine Schnittstelle zum vorhandenen Fachverfahren eAkte Waffe besitzt. Auswirkung: geringere Bearbeitungszeit in der Sachbearbeitung.

6. Online-Einbürgerung

Laut des Bayerischen Ministerium des Innern sollen im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bestimmte Leistungen in Bayern priorisiert werden (sogenannte Söderliste). Die Einbürgerung ist eine dieser Leistungen. Über das Bayernportal soll ein Antragsformular online zur Verfügung gestellt werden, mit dem die Einbürgerung online beantragt werden kann. Der Antrag soll über das Portal an die jeweils zuständige Ausländerbehörde online übertragen werden und auch eine bargeldlose Bezahlung soll ermöglicht werden. Die Umsetzung der Schnittstelle zwischen Bayernportal und dem Fachverfahren EinsA ist aufgrund der besonderen Priorisierung in Bayern für Ende 2019 / Beginn 2020 geplant. Auswirkung: Bürgerfreundlichkeit durch digitale Antragstellung und Verminderung des Bearbeitungsaufwands aufgrund der Datenübertragung.

7. Online-Geburtsanzeige

Es soll den Entbindungskliniken ermöglicht werden, künftig die erstellten Anzeigen zu Geburten online bei den Münchner Standesämtern zu melden.

**Weitere Vorhaben zur OZG-Umsetzung, die Teil der Task Force Digitalisierung sind**

1. Ordnungswidrigkeiten mobil erfassen

Mobile Unterstützung bei der Erfassung von Ordnungswidrigkeiten. Auswirkung: effiziente und moderne Sachbearbeitung vor Ort möglich.

2. Mobile Unterstützung bei Lebensmittelkontrollen und Veterinärkontrollen.

Mobile Unterstützung der Erfassung und Dokumentation von Veterinär- und Lebensmittelkontrollen vor Ort. Auswirkung: effiziente und moderne Sachbearbeitung vor Ort möglich.

3. Digitale Aktenführung in der Rechtsabteilung

Einführung der digitalen Aktenführung in der Rechtsabteilung um Bearbeitungszeiten zu reduzieren. Auswirkung: geringere Bearbeitungszeit in der Sachbearbeitung.

4. Workforce/Fieldforce-Management

Bereitstellung eines IT-gestützten Workforce-/Fieldforce-Managementtools, d. h. eine Anwendung zur effizienten Verwaltung von Außeneinsätzen, zur Einsatzplanung, Kontrolle und Dokumentation vor Ort und dem Reporting der Außeneinsätze.

ze. Hierfür ist eine stadtweite Lösung angestrebt, da ähnliche Situationen an vielen Stellen in der LHM vorhanden sind.

#### 5. Altaktendigitalisierung

Digitalisierung von Altakten im Rahmen der Einführung elektronischen Aktenführung. Hierfür ist ein stadtweiter Rahmenvertrag angestrebt, da Aktendigitalisierungen an sehr vielen Stellen in der LHM benötigt werden. Auswirkung: geringere Bearbeitungszeit in der Sachbearbeitung.

#### 6. Digitaler Aktenaustausch

Identifizierung und Einrichtung geeigneter Kommunikationskanäle zum digitalen Aktenaustausch für eine effizientere Sachbearbeitung. Hierfür ist der Einsatz einer stadtweiten Lösung angestrebt.

#### 7. Verlust von Ausweispapieren online anzeigen und widerrufen

Onlineservice der es Bürgern und Bürgerinnen ermöglicht, bürgerfreundlich und zeitnah Verluste und Diebstähle von Ausweispapieren online zu melden und zu widerrufen.

#### 8. Onlineservice zur Aufenthaltserlaubnis und -karte lt. OZG

Onlineservice zur bürgerfreundlichen Beantragung einer Aufenthaltserlaubnis und -karte.

#### 9. Onlineservice zur Niederlassungserlaubnis lt. OZG

Onlineservice zur bürgerfreundlichen Beantragung einer Niederlassungserlaubnis.

#### 10. Onlineantrag Personenbeförderungsschein

Es soll den Antragstellern/innen ermöglicht werden, den Antrag auf einen Personenbeförderungsschein online zu stellen.

#### 11. Onlineservice Bewachungsperson melden

Unternehmer sollen die Möglichkeit bekommen, kundenfreundlich alle Personen, die im Auftrag des Unternehmens Bewachungsaufgaben ausführen sollen, online der Gewerbebehörde zu melden.

#### 12. Erhebung und Digitalisierung aller Verkehrsschilder

Stadtweite Erfassung und digitale Dokumentation, Kartendarstellung, o. ä. aller Verkehrsschilder.

#### 13. Stadtweite Straßenbefahrung (LHM-streetview)

Stadtweite Straßenbefahrung zur digitalen Erfassung der Straßen und Wege, Gebäude, Verkehrsschilder.

#### 14. Verlustanzeige – Schnittstelle zur Polizei

Erweiterung der bestehenden Online-Verlustanzeige für die Polizei, um manuelle Erfassungsfehler und Zweifachpflege der Daten von Verlustanzeigen zu vermeiden und eine schnellere und korrekte Bearbeitung/Zuordnung zu gewährleisten.

#### 15. Karteikartenabschrift Führerschein

Onlineantrag zur Bescheinigung der Führerscheindaten (Fahrerlaubnis-Klassen), die bei der Münchner Fahrerlaubnisbehörde gespeichert sind, mit Weiterleitung an die neu zuständige Fahrerlaubnisbehörde.

### 3.2. Lösungsalternativen

Die ganz grundlegenden Lösungsalternativen sind, die o. g. Maßnahmen nicht durchzuführen, sie teilweise durchzuführen oder sie vollständig durchzuführen.

Die Maßnahmen insgesamt nicht durchzuführen, kann als Lösungsalternative verworfen werden. Viele der Maßnahmen sind gesetzlich getrieben (v. a. OZG). Ein weiterer wesentlicher Anteil der Maßnahmen ist von Politik und Verwaltungsspitze beauftragt, um die Verhältnisse für Bürgerinnen und Bürger im Parteiverkehr zu verbessern.

Sollten nicht alle Maßnahmen wie geplant durchgeführt werden können (z. B. wegen Einschränkungen bei den bereit gestellten Mitteln), dann wird nach Prioritäten vorgegangen. Eine Priorisierung der Verbesserungsmaßnahmen wurde sowohl bereits in der KVR-Organisationsuntersuchung wie in der Task Force Digitalisierung des KVR durchgeführt.

Ziel ist, wenn möglich alle Maßnahmen durchzuführen.

### 3.3. Entscheidungsvorschlag

Das IT-Referat wird beauftragt, gemeinsam mit dem KVR die genannten Maßnahmen entsprechend der Priorisierung und den zur Verfügung stehenden Mitteln umzusetzen. Die vorliegende Beschlussvorlage führt die Entscheidung über die Bereitstellung der entsprechenden Mittel herbei.

Mit den verfügbaren Ressourcen ist für das Jahr 2020 die Umsetzung bzw. der Beginn der Umsetzung folgender Maßnahmen geplant:

- Parkausweise: Online-Anträge für Neuanträge, Wiedererteilung und Neuausstellung bei Verlust von Parkausweisen
- Online-Antrag für einen Internationalen Führerschein
- Bürgerterminals und Selbstbedienungsterminals für die Ausländerbehörde und die Führerscheinstelle (Beginn der Maßnahme in 2020)
- Einführung einer digitalen Aktenführung bei der Einbürgerung (Beginn der Maßnahme in 2020)
- Altaktendigitalisierung: Rahmenvertrag für die Digitalisierung von Altakten im Rahmen der Einführung der elektronischen Aktenführung (Beginn der Maßnahme in 2020)
- Strukturiertes Kontaktformular für Bürgerinnen und Bürger
- Onlineservice für die Abmeldung ins Ausland

Die Maßnahmen werden zu Beginn des Kapitels 3 genauer erläutert.

Mit welchen Maßnahmen die Roadmap der Digitalisierung in 2021 weiter fortgesetzt wird, kann erst Ende 2020 entschieden werden.

### 3.4. Zeitplanung

Die Umsetzung der in Kapitel 3.3 genannten Maßnahmen ist für 2020 geplant. Die Maßnahmen mit der Anmerkung „Beginn der Maßnahme in 2020“ sind in der Regel mehrstufig und werden erst in den Folgejahren vollständig umgesetzt. Dies spiegelt sich auch in der

Berechnung des Kapitalwerts nieder, in die der Nutzen erst ab 2023 monetär einbezogen wird.

Die Umsetzung weiterer Maßnahmen in 2021 kann in Abhängigkeit der Mittelbereitstellung nur später als ursprünglich geplant erfolgen. Für die Dauer und Wirkung der Maßnahmen und deren Auswirkungen auf den Kapitalwert gelten die obigen Aussagen zur Mehrstufigkeit und den Auswirkungen.

### **3.5. Personal**

Für die Umsetzung der Maßnahmen werden innerhalb der IT keinen neuen Stellen geschaffen bzw. wenn hinsichtlich der Digitalisierung neue Stellen geschaffen werden, dann erfolgt dies nicht in Zusammenhang mit dieser Beschlussvorlage.

### **3.6. Kosten / Nutzen / Wirtschaftlichkeit / Finanzierung**

Nichtöffentliche Informationen werden gemäß § 46 Abs. 2, Nr. 3 GeschO in einer nichtöffentlichen Beschlussvorlage behandelt (Digitalisierung im KVR“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16370), da sie die Grundlage für die Vergabe von Lieferung und Leistungen darstellen.

#### **3.6.1. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit**

Ein zentrales Ziel der KVR-Digitalisierungsstrategie ist eine hohe Bürgerfreundlichkeit zu erreichen. Alle Maßnahmen, die Online-Services schaffen, befördern dieses Ziel.

Der Nutzen der damit für die Bürgerinnen und Bürger geschaffen wird, lässt sich auch recht klar monetär ausdrücken. Jeder eingesparte Behördengang erspart im Schnitt ca. 30 Min. Anweg und Rückweg und zusätzlich eine durchschnittliche Wartezeit und Gezeit von ca. 15 Min. und somit 75 Min. insgesamt. Der durchschnittliche Stundenverdienst betrug 2018 in Deutschland gut 28 € (siehe de.statistica.com) und lag sicherlich in München höher.

Bei einer sehr konservativ angenommenen Nutzungsquote von lediglich 10 % kann somit unmittelbar ein volkswirtschaftlicher Nutzen ermittelt werden. Betrachtet man alle Maßnahmen der KVR-Digitalisierungsroadmap ergeben sich anhand der jeweiligen Fallzahlen der in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage angegebene volkswirtschaftliche Bürgernutzen.

Durch geeignete Informationsbereitstellung für Bürgerinnen und Bürger kann die Nutzungsquote sicherlich noch deutlich erhöht werden und damit der Gesamtnutzen deutlich gesteigert werden.

### **4. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit**

Im Rahmen des IKT-Vorhabens ist die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt. Das Risikomanagement und die Datenschutzkonformität wird im Rahmen der Abarbeitung der einzelnen Maßnahmen analog zum Prozessmodells IT-Service durchgeführt.

## 5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Dieser Beschluss ist konform mit der stadtweiten IT-Strategie verfasst. Die Einzelmaßnahmen und IKT-Vorhaben der KVR-Digitalisierungsroadmap werden gem. der im Prozessmodell „IT-Service für die Landeshauptstadt München“ dokumentierten Vorgaben durchgeführt. Die Abstimmung mit it@M, entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und dem Zusammenspiel Facharchitekt-/in und IT-Architekt-/in, erfolgt ständig.

## 6. Sozialverträglichkeit

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung der publikumsverkehrsintensiven Bereiche des KVR war der Personalrat sowohl in der Projektgruppe wie im Lenkungskreis vertreten.

Im Rahmen der Umsetzung der IT-Vorhaben der KVR-Digitalisierungsroadmap wird der Referatspersonalrat des KVR entsprechend den Vorgaben des Prozessmodell IT Service beteiligt werden und die Vorgaben der Designvorgabe Technologiefolgeabschätzung umgesetzt.

Zustimmung GPR liegt vor : ja  nein

## 7. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Das Kreisverwaltungsreferat, der Gesamtpersonalrat und die Stadtkämmerei haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Die Stadtkämmerei weist in der Stellungnahme darauf hin, dass nach der Implementierung mit dem POR evaluiert werden muss, inwieweit der aktuell kalkulierte Entlastungseffekt monetär realisiert werden kann.

## Anhörung des Bezirksausschusses

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

## Korreferent und Verwaltungsbeirat

Der Korreferent des IT-Referats, Herr Stadtrat Progl, und die zuständige Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Hübner, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

Eine rechtzeitige Zuleitung der Vorlage an die Gremiumsmitglieder war nicht möglich, weil wegen der Vielzahl der IT-Beschlussvorlagen und deren intensiver referatsübergreifender Abstimmung die Finalisierung und Ausfertigung mehr Zeit in Anspruch genommen hat.

## II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung der IT-Maßnahmen und IKT-Vorhaben (entsprechend der Übersicht im Referentenantrag)
  - Parkausweise: Online-Anträge für Neuansträge, Wiedererteilung und Neuausstellung bei Verlust von Parkausweisen,
  - Online-Antrag für einen Internationalen Führerschein,
  - Bürgerterminals und Selbstbedienungsterminals für die Ausländerbehörde und die Führerscheinstelle,
  - Einführung einer digitalen Aktenführung bei der Einbürgerung (Beginn der Maßnahme in 2020),
  - Altaktendigitalisierung: Rahmenvertrag für die Digitalisierung von Altakten im Rahmen der Einführung der elektronischen Aktenführung (Beginn der Maßnahme in 2020),
  - Strukturiertes Kontaktformular für Bürgerinnen und Bürger,
  - Onlineservice für die Abmeldung ins Auslandsowie der weiteren dargestellten Maßnahmen ab 2021 zu.
3. Über den Fortschritt der Maßnahmen wird der Stadtrat im Rahmen der Berichterstattung zum Fortschritt der Gesamtdigitalisierung informiert.
4. Die Beschlussvorlage unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

## III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Thomas Bönig  
Berufsm. Stadtrat

**IV. Abdruck von I. mit III.**  
über die Stadtratsprotokolle

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

z. K.

**V. Wv. - RIT-Beschlusswesen**

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

**2. An RIT-HA I**  
**An RIT-GL**  
**An die Stadtkämmerei - GL**  
**An das Kreisverwaltungsreferat -GL**

z. K.

Am