

**Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2022 –  
Umsetzung des OZG als gesetzlicher Auftrag, Ausbau nutzerfreundlicher, effektiver Online-  
Angebote für ein modernes, attraktives München**

Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten  
Antrag Nr. 20-26 / A 00572 von Herrn StR Fabian Ewald und Herrn StR Jens Luther  
vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

Internationale digitale Vernetzung – München wird Leitregion  
Antrag Nr. 20-26 / A 01510 von Frau StR Sabine Bär und Herrn StR Hans Hammer der  
vom 02.06.2021, eingegangen am 02.06.2021

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04500**

3 Anlagen

- Anlage 1 – Übersicht über die vom eoGov-Projekt betriebenen Online-Dienste und eoGov-Basiskomponenten
- Anlage 2 – Stadtratsanträge
- Anlage 3 – Stellungnahmen der Referate/Eigenbetriebe im Wortlaut

**Beschluss des IT-Ausschusses vom 08.12.2021 (VB)**

Öffentliche Sitzung

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Vortrag des Referenten.....</b>	<b>2</b>
Zusammenfassung.....	2
1. Sachstand des Projektes E- und Open-Government.....	3
2. Fortführung des Projektes eoGov 2022.....	6
2.1. Umsetzung des OZG und weiterer zentraler Online-Dienste der LHM.....	7
2.2. Weiterentwicklung der bestehenden eoGov-Basiskomponenten.....	10
2.3. Open Government.....	11
3. Thematisch zugeordnete Stadtratsanträge.....	11
4. Entscheidungsvorschlag.....	13
4.1. Zeitplanung.....	13
4.2. Personal.....	13
4.3. Vollkosten (IT-Sicht).....	13
4.4. Nutzen (IT-Sicht).....	14
4.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	14
4.5.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	14
4.5.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	15
5. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit.....	17
6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	18

7. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung.....	18
8. Finanzierung.....	18
9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	19
<b>II. Antrag des Referenten.....</b>	<b>27</b>
<b>III. Beschluss.....</b>	<b>28</b>

## I. Vortrag des Referenten

### Öffentliche und nicht-öffentliche Vorlage

In dieser öffentlichen Beschlussvorlage sind die Kosten für Planung, Erstellung und Betrieb der eoGovernment-Basiskomponenten für das Jahr 2022 beschrieben. Die Aussagen zur Finanzierung im Zusammenhang mit den weiteren Kosten stehen in engem Sachzusammenhang mit IT-Vergaben. Gemäß § 46 Abs. 3 Nr. 2 GeschO sind diese Aussagen Teil der nichtöffentlichen Beschlussvorlage (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04501).

### Zusammenfassung

Die vorliegende öffentliche Beschlussvorlage hat das Ziel, den Stadtrat über die Projektfortführung in den Themen E- und Open-Government zu informieren und Maßnahmen für die weitere Arbeit im E- und Open-Government für 2022 darzustellen.

Das E- und Open-Government-Projekt (im Folgenden: eoGov-Projekt) ist ein strategisches Projekt im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt München (LHM).

Mit dem Stadtratsbeschluss „Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2021 – Umsetzung des OZG als gesetzlicher Auftrag, Ausbau nutzerfreundlicher, effektiver Online-Angebote für ein modernes, attraktives München und Darstellung eines Umsetzungsplans für den Aufbau einer Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform“ (Nr. 20-26 / V 01787 vom 12.02.2021) wurde das eoGov-Projekt zuletzt bis einschließlich 2021 beauftragt und damit der stufenweise Ausbau des Online-Angebots weiter vorangetrieben.

Die Fortführung des eoGov-Projektes ist weiterhin maßgeblich beeinflusst durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) als gesetzlichen Auftrag bis Ende 2022, um eine Vielzahl kommunaler Leistungen für Bürger\*innen und Unternehmen online bereitzustellen. Die besondere Situation der Corona-Pandemie hat zudem das Erfordernis und den Nutzen eines breiten digitalen Angebots an Diensten für die LHM aufgezeigt. Mit der standardisierten Bereitstellung der OZG-relevanten Online-Dienste und weiterer freiwilliger Verwaltungsleistungen mittels eines *Formularservers* als eoGov-Basiskomponente ist die Umsetzung des OZG und der Anforderungen aus der Stadtgesellschaft an eine moderne Stadtverwaltung möglich.

Die Bestandteile des eoGov-Projektes 2022 sind:

- Verstärkte Umsetzung des OZG bei der LHM und online Bereitstellung weiterer zentraler Angebote mit besonders hohem Nutzungspotential. Dabei sind Online-Angebote, die von Seiten des Bundes, auf Landesebene oder durch

andere Kommunen im Sinne des „Einer-für-Alle“-Prinzips (EFA-Prinzip<sup>1</sup>) bereitgestellt werden, ebenfalls als Umsetzungsoption in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen zu prüfen.

- Bereitstellung, Weiterentwicklung und Optimierung der zahlreich bestehenden eoGov-Basiskomponenten, die stadtweit für die Referate und Eigenbetriebe bereitgestellt und intensiv durch die Fachbereiche genutzt werden.
- Weiterer Ausbau des Open-Governments bei der LHM für mehr Transparenz und Zusammenarbeit mit der Stadtgesellschaft. In diesem Zusammenhang ist die Testphase der Bürger\*innenbeteiligungsplattform Consul seit Mitte 2021 hervorzuheben. Ebenso ist die Ausweitung des Angebots an offenen Daten der Verwaltung, wie in der eoGov-Beschlussvorlage 2020 gefordert, ein weiterer Handlungsstrang.

Mit dieser Beschlussvorlage wird die Fortführung des eoGov-Projektes für das Jahr 2022 beantragt. Dabei entstehen für 2022 Gesamtkosten in Höhe von 3.467.000 € verteilt auf diese öffentliche Beschlussvorlage (1.437.000 €) und die korrespondierende nichtöffentliche Beschlussvorlage (2.030.000 €).

## 1. Sachstand des Projektes E- und Open-Government

Das eoGov-Projekt ist ein strategisches stadtweites Projekt im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der LHM.

Mit dem Stadtratsbeschluss „Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2021 – Umsetzung des OZG als gesetzlicher Auftrag, Ausbau nutzerfreundlicher, effektiver Online-Angebote für ein modernes, attraktives München und Darstellung eines Umsetzungsplans für den Aufbau einer Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform“ (Nr. 20-26 / V 01787 vom 12.02.2021)“ wurde das eoGov-Projekt zuletzt bis einschließlich 2021 beauftragt und damit der stufenweise Ausbau des Online-Angebots weiter vorangetrieben.

Seit dem Start des eoGov-Projektes wurden bereits eine Vielzahl an unterschiedlichen eoGov-Lösungen für Bürger\*innen und Unternehmen geschaffen. Von Beginn an wurde das eoGov-Angebot konsequent auf zwei Säulen ausgerichtet: eoGov-Basiskomponenten und Online-Dienste.

**eoGov-Basiskomponenten** stellen dabei stadtweit einsetzbare Plattformlösungen dar, die das eoGov-Team bereitstellt und weiterentwickelt. Diese können von allen Referaten und Eigenbetrieben genutzt werden. Insgesamt wurden bisher 20 solcher Basiskomponenten für die LHM in Betrieb genommen und für die Fachteams der Referate und Eigenbetriebe eingerichtet.

Im Jahr 2021 wurden folgende neue Basiskomponenten bereitgestellt bzw. ist die Bereitstellung bis Ende 2021 geplant:

- **Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform auf Basis von Consul (Neu)**  
Ende Juli 2021 wurde die Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform, wie im Stadtratsantrag vom 17.05.2019 gefordert, technisch bereitgestellt (u. a. mit Anbindung an die BayernID). Ein erstes Beteiligungsverfahren auf der

<sup>1</sup> Hierbei handelt es sich um einen bundesweit einheitlichen, feststehenden Begriff des föderalen Digitalisierungsprogramms und bedeutet, dass ein Land oder eine Allianz aus mehreren Ländern eine Leistung zentral entwickelt und betreibt – und diese anschließend anderen Ländern und Kommunen zur Verfügung stellt, die den Dienst dann mitnutzen können. ( S. a. Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/umsetzung/nachnutzung/efa/efa-node.html>)

Plattform ist für Q1 2022 geplant. Die Referate werden bei der Konzeption und Umsetzung ihrer Beteiligungsverfahren vom eoGov-Team unterstützt. Die fachliche Gestaltung und Betreuung sowie auch das Marketing der jeweiligen Verfahren erfolgt durch den zuständigen Fachbereich.

Parallel dazu wurde von Seiten des Direktoriums gemeinsam mit den betroffenen Referaten – und unter Einbindung der Zivilgesellschaft – mit der Ausarbeitung eines Konzepts zur (digitalen) Bürger\*innenbeteiligung in München begonnen. Dieses Konzept wird von Seiten des eoGov-Teams eng begleitet.

- **Anliegenmanagement**

Die produktive Bereitstellung der Plattform für Anliegenmanagement wurde im 1. Halbjahr 2021 intensiv vorangetrieben. In enger Abstimmung mit dem Baureferat wurden die beiden, öffentlichkeitswirksamen Kategorien „Rein.Und sauber.“ und „Bei Anruf Licht!“ in die Basiskomponente integriert und die erforderlichen organisatorischen Maßnahmen im Fachbereich umgesetzt. Für die Kategorie bei „Bei Anruf Licht!“ wurde eine technische Anbindung an das bestehende Fachverfahren realisiert. Nach einem „stillen Produktivgang“ im August 2021, um einen sowohl technisch als auch organisatorisch reibungslosen Ablauf bei Meldungen sicherzustellen, ist die Bewerbung der Plattform für September 2021 geplant. Um eine attraktive, positive Bezeichnung oder einen Slogan für die Plattform zu erhalten, wurde auf dem IT-Blog „München.digital“ ein Namenswettbewerb öffentlich durchgeführt. Aus den über 300 Vorschlägen wurde der Name „Mach München besser!“ ausgewählt, unter dem die Bewerbung erfolgen soll. Die neue Plattform ergänzt dabei die weiterhin bestehenden Meldewege, insbesondere die telefonische Meldung von Anliegen.

Im Stadtratsantrag 20-26 / A 00572 wurden neue, zusätzliche Kategorien gewünscht. Die Prüfung mit Fachreferaten, ob die Kategorien umgesetzt werden können, erfolgt noch im zweiten Halbjahr 2021. Ausgehend von der aktiven Unterstützung durch die Fachbereiche bei der Identifikation und Auswahl der Themen ist anschließend die Konzeption und Umsetzung der geeigneten und mit besonders hohem Nutzen für Bürger\*innen verbundenen Kategorien geplant. Im Zuge des Go Live in 2021 wird die Plattform auf muenchen.de eingebunden, ist auch auf mobilen Endgeräten responsiv nutzbar und wird sukzessive optimiert. Die Umsetzung dieses Stadtratsantrages findet somit im Zuge des Go Lives ab Ende 2021 bis Ende 2022 im Rahmen des laufenden Geschäfts der Verwaltung statt. Damit bleibt dieser Stadtratsantrag bis 31.12.2022 weiterhin aufgegriffen.

- **Chatbot**

2020 wurde der Chatbot der LHM als Pilotprojekt gestartet. Seitdem wurde die Weiterentwicklung und speziell das „Lernen“ des Chatbots vorangetrieben. 2021 erfolgte ein Wechsel von einer proprietären Plattform auf die Open-Source Software „Botpress“. Mit der Migration der bestehenden Inhalte ist zudem ein erweiterter Leistungsumfang verbunden und es gibt nun themenspezifische Einstiege.

Parallel zu diesem technischen Umstieg wurde die fachliche Konzeption von konkreten Anwendungsfällen und Einstiegen mit interessierten Fachbereichen (RBS: kitafinder+, POR: Karriereseite: AWM: Zerowaste, SOZ: SOWON) vorangetrieben. Auf dieser Basis werden konkrete Anwendungsfälle mit

einem Fachbereich umgesetzt. Der Go Live und die Bewerbung erfolgen ab Q3/2021.

Um den Chatbot möglichst bürger\*innennah zu gestalten, wurden ein Kommunikationskonzept (Persönlichkeit, Tonalität, Mission Statement, Personas, etc.) entwickelt und weitere, attraktive Inhalte (Smalltalk, München, „Easter eggs“, Persönlichkeit, etc.) ergänzt.

Bei den bereits bestehenden eoGov-Basiskomponenten wurde insbesondere die Entwicklung des **Formularservers** und des **Nutzer\*innenkontos der BayernID** als zentrale Säulen für die Umsetzung der Online-Angebote speziell im Kontext des OZG weiter vorangetrieben. So können sich nun durch die Bereitstellung des Organisationskontos auch Unternehmen und Organisationen über die BayernID authentifizieren und entsprechend online Dienste der LHM nutzen.

Des Weiteren wurde die **Basiskomponente elektronisches Bezahlen (BeB)**, die das ePayment bei der LHM ermöglicht, um eine zentrale Paypage ergänzt und die Auswahl an Bezahlungsmöglichkeiten erweitert. Den Nutzenden stehen nun zusätzlich zu „Kreditkarte“, „Giropay“, „Online-Lastschrift“ auch „Paypal“ und „paydirekt“ zur Abwicklung ihrer Zahlvorgänge mit der LHM zur Verfügung.

Ein positives, weiteres Beispiel ist die intensiv genutzte **Kooperationsplattform**. Diese wurde unter anderem bei den Spielen der EURO20 von der Branddirektion genutzt und hat zur sicheren Durchführung beigetragen. Auch wird die Plattform für die Bezirksausschüsse und deren Gremienarbeit verwendet. Auch die **Newsletterplattform** zum elektronischen Massenversand von Informationen an Zielgruppen wird stark genutzt und allein zwischen Januar und Juli 2021 19 neue Newsletter für die Referate, u. a. im Bereich der Kindertagesstätten und der Bürgerversammlungen, aber auch bei den Bezirksausschüssen, zur Verfügung gestellt.<sup>2</sup>

**Online-Dienste** – wie beispielsweise die Beantragung eines Bewohner-Parkausweises oder die Bestellung eines Ferien- oder Familienpasses – bieten Bürger\*innen, Unternehmen oder anderen Nutzenden, wie z. B. Vereinen, die Möglichkeit, digital Anträge bei der LHM zu stellen, Meldungen abzugeben oder kommunale Dienstleistungen zu nutzen. Diese Online-Dienste werden über eoGov-Basiskomponenten bereitgestellt oder nutzen diese. Dabei wurden bisher die Online-Dienste auf unterschiedlichen Plattformen (Bürgerserviceportal der AKDB, Online Service Portal) zur Verfügung gestellt.

2021 wurde die Standardisierung der Online-Formulare ausgebaut und die Prozesse zur schnellen Formularerstellung weiter verbessert. Durch den Einsatz der gleichen technischen Infrastruktur analog der beim Freistaat Bayern und anderer Kommunen (z. B. Nürnberg, Augsburg) wurden die Aktivitäten in Bezug auf die Zusammenarbeit der Städte aktiv von Seiten der LHM vorangetrieben und bereits jetzt werden Synergien gehoben. So wurden bspw. weitere Formulare von Seiten des Freistaats Bayern übernommen (eWohngeld, Bauantrag) – die Übernahme weiterer Formulare ist in Vorbereitung.<sup>3</sup>

Darüber hinaus wurde eine deutschlandweite Kooperation mit anderen Kommunen und Ländern, die auf den Einsatz der gleichen Technologie des Formularservers setzen, ins Leben gerufen. In regelmäßigen Terminen und Workshops werden

<sup>2</sup> Eine Übersicht über alle eoGov-Basiskomponenten ist im Internet der LHM zu finden: <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/IT-Referat/Projekt-E--und-Open-Government/eoGov-Dienste-und-Basiskomponenten.html>

<sup>3</sup> IT-Blog <https://muenchen.digital/blog/staedtekooperation-bei-online-services-gemeinsam-schneller-vorwaerts/>

derzeit die Möglichkeiten einer weiteren Zusammenarbeit auch deutschlandweit geprüft. Die LHM hat an dieser Stelle eine federführende Rolle und moderiert diesen Austausch.

Mit den Beschlussziffern (2) bis (5) im eoGov-Beschluss 2020 wurde das eoGov-Projekt explizit beauftragt das Thema „**Open Data**“ in der LHM weiter auszubauen.

In den Beschlussziffern (2) und (3) wurde einerseits die Erarbeitung einer Übersicht von Datensätzen, die exemplarisch auf Open Data Portalen anderer Kommunen verfügbar sind, beauftragt und andererseits die städtischen Referate, Eigenbetriebe und Gesellschaften aufgefordert, eigene, potentiell geeignete Datenbestände zu identifizieren.

Zur Umsetzung dieses Auftrags wurden von Seiten der Leitung des IT-Referats die Referate, Eigenbetriebe und Gesellschaften aufgefordert, mindestens 3 attraktive Datensätze als Open Data zu benennen, die bereitgestellt werden können. Die bisher eingegangenen Rückmeldungen (Stand 08/2021) und nachträgliche Nennungen werden analysiert, konsolidiert und für die weitere Nutzung bewertet.

Entsprechend den Aufträgen in den Beschlussziffern (4) und (5) wird eine Übersicht mit den Vorschlägen der städtischen Referate, Eigenbetriebe und Gesellschaften dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt. Dies soll gemeinsam mit der jährlichen Berichterstattung des eoGov-Projektes im April 2022 erfolgen.

Im Rahmen des Beschlusses KVR Online 2023 (Nr. 20-26 / V 01894) wurde das eoGov-Team der LHM außerdem beauftragt, die Digitalisierung des KVR und entsprechende Online-Angebote zu unterstützen und eng zu begleiten. So wurden im Jahr 2021 (Stand August 2021) bisher 39 Online Dienste für das KVR bereitgestellt. Eine ausführliche Beschreibung zu diesen Tätigkeiten erfolgt in der Berichterstattung des Projektes „KVR Online 2023“.

Eine Übersicht über die eoGov-Basiskomponenten und Online-Dienste des eoGov-Projektes ist in Anlage 1 dargestellt.

## 2. Fortführung des Projektes eoGov 2022

Die Digitalisierung der Gesellschaft schreitet immer weiter voran und nimmt, nicht zuletzt auch bedingt durch die Corona-Krise, zusätzlich an Fahrt auf. Unterschiedliche Rahmenbedingungen haben dabei Einfluss auf das Handeln der LHM im Themenbereich E- und Open-Government.

Auf allen Ebenen entstanden in den letzten Jahren gesetzliche Regelungen, die die Digitalisierung vorantreiben und somit die **gesetzlichen Rahmenbedingungen** schaffen. Neben der EU-Verordnung zum Single Digital Gateway (SDG), die eine Vereinheitlichung der wichtigsten Online-Dienste auf europäischer Ebene regelt und dem Bayerischen E-Government Gesetz (BayEGovG), das auf Landesebene die gesetzliche Basis für das E-Government darstellt, ist vor allem das Onlinezugangsgesetz (OZG) auf Bundesebene die zentrale Rechtsnorm. Das OZG fordert dabei eine umfassende Umsetzung der Onlinezugänge für Bürger\*innen und Unternehmen zu Verwaltungsleistungen bis Ende 2022. Dazu werden ca. 575 sogenannte Leistungsbündel für Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen gesetzlich gefordert, wobei von gesamt rund 6.500 Einzelleistungen ca. 40 % auf kommunaler Ebene bereitzustellen sind. Mit dem für 2022 geplanten Digitalisierungsgesetz wird der Freistaat Bayern darüber hinaus die Digitalisierung in

allen Bereichen der Verwaltung weiter forcieren und auch das Once-Only-Prinzip weiter in den Vordergrund rücken.

Auch die **gesellschaftlichen Rahmenbedingungen** und die daraus resultierenden Anforderungen verändern sich ständig und dauerhaft. Durch die zunehmende Digitalisierung im privaten Leben steigt die Erwartungshaltung zur digitalen Antragsstellung bei den Bürger\*innen und Unternehmen. Sie erwarten eine schnelle und transparente Bearbeitung von Anliegen oder gar den direkten Abschluss einer Leistung im Sinne von Self-Services, wie sie es aus der Privatwirtschaft bspw. beim Kauf von Kinokarten oder im Online-Shop kennen. Diesen Erwartungen der Nutzenden muss sich die Verwaltung stellen – 7/24, bequem von Zuhause, einfach und bedienfreundlich, was auch die Corona-Krise im letzten Jahr nochmals sehr deutlich machte.

Aber auch die **Rahmenbedingungen innerhalb der LHM** verändern sich laufend. Neben den zunehmenden Anforderungen aus der Politik zur stärkeren und schnelleren Digitalisierung der Verwaltung hat auch Corona die Notwendigkeit eines breiteren Angebots an Online-Diensten aufgezeigt. Die Verwaltung muss sich diesem digitalen Wandel stellen und auch zukünftig ihr Online-Angebot konsequent weiter ausbauen. Damit werden Vor-Ort-Termine und Personenkontakte reduziert sowie die prinzipielle Möglichkeit der Fallbearbeitung aus dem Home-Office geschaffen.

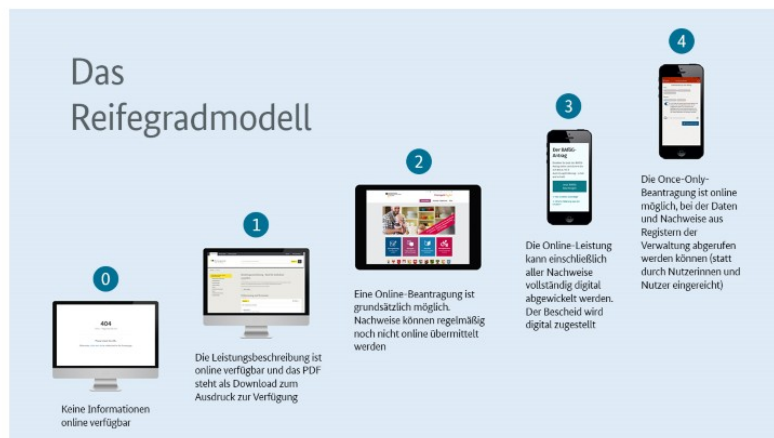
Um den Anforderungen und Herausforderungen aus rechtlicher, gesellschaftlicher und LHM-spezifischer Sicht gerecht zu werden, das Online-Angebote der LHM weiter auszubauen und das Thema E- und Open-Government in der Stadt weiter zu verankern, wird mit diesem Beschluss die Zustimmung zur Fortführung des E- und Open-Government Projektes bei der LHM für das Jahr 2022 beantragt. Dabei werden 2022 die in den folgenden Kapiteln dargestellten Maßnahmen durchgeführt.

## **2.1. Umsetzung des OZG und weiterer zentraler Online-Dienste der LHM**

### **Grundlagen für die Umsetzung des OZG in der LHM und Umsetzungen aus 2021**

Über die Umsetzung des OZG hinaus ist für eine vollständige Digitalisierung – und somit der durchgängig digitalen Prozesse – mittelfristig die Erreichung des Reifegrads 4 des OZG anzustreben. Hierfür wurden erste Abstimmungsgespräche zum Thema Datengovernance geführt und die weitere Zusammenarbeit mit den Arbeiten zum München Portal der Zukunft geplant.

Aus <<https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/grundlagen/info-ozg/info-reifegradmodell/info-reifegradmodell-node.html>>



Durch den erfolgreichen Einsatz des Formularservers für die Erstellung der Online-Dienste konnten bereits in 2021 zum Teil komplexe Online-Dienste bürger\*innen-freundlich zur Verfügung gestellt werden, wie z. B. zur Unterstützung des CTT im Bereich Corona, die Unterstützung der Fußball-EM zur Presseakkreditierung, Tanz- und Theaterförderung und der Gesundheits- und Pflegepreis.

Mittels der Einführung einer Bewertungsseite können die Bürger\*innen eine Bewertung zum Angebot abgeben und ausführliche Rückmeldungen zu Verbesserungsvorschlägen eintragen. Diese fließen in die Weiterentwicklung ein und geben wertvolle Hinweise zur Gestaltung der Angebote und der Verwaltungsprozesse generell. Dazu steht das eoGov-Projekt regelmäßig in engem Austausch mit den Fachbereichen.

Darüber hinaus wurde mit dem Organisationskonto für juristische Personen die Möglichkeit geschaffen, mit der eID-Funktion des neuen Personalausweises eine digitale Identität anzulegen und diese im Rahmen von Online-Verwaltungsdiensten zur Authentifizierung zu nutzen. Die Vorteile dieser Authentifizierung liegen u. a. in der automatischen Übernahme von Daten, der Postkorbfunktionalität, der Vertretungsregelung und in der sicheren Authentifizierung über die eID. Dieses Konto wird nun sukzessive für unternehmensrelevante Dienste freigeschaltet.

Nur durch die gemeinsame Umsetzung der in dieser Beschlussvorlage genannten Online-Dienste und den Online-Diensten in der Beschlussvorlage „KVR-Online 2023“ kann das OZG nach aktueller Planung bis Ende 2022 in weiten Teilen umgesetzt werden und somit eine signifikante Verbesserung der Digitalisierung durch die Bereitstellung von Online-Diensten erreicht werden.

Abhängigkeiten bestehen zusätzlich zu Maßnahmen und Entwicklungen auf Bundes- und Landesebene, deren Wirkung auf die kommunalen Maßnahmen nicht immer transparent sind. Diese Entwicklungen werden durch das eoGov-Projekt aktiv begleitet.



## **Darstellung der geplanten Umsetzung des OZG im Rahmen des Projektes für 2022**

Um die stadtweite Umsetzung des OZG bis Ende 2022 realisieren zu können, ist eine Implementierung von insgesamt ca. 160 OZG-Leistungsbündeln erforderlich. Der Leistungskatalog des OZG ist einem laufenden Wandel unterworfen, es entstehen neue Leistungsbündel, Leistungsbündel werden entfernt oder es finden Umpriorisierungen statt.

Um sowohl für diese laufenden Änderungen gewappnet zu sein als auch alle gesetzlich realisierbaren Leistungen bis Ende 2022 umsetzen zu können, müssen auch in 2022 weitere Maßnahmen zur Beschleunigung durch die LHM getroffen werden:

- Mitarbeit bei der Erstellung und Übernahme von sogenannten EfA-Leistungen („Einer für Alle“-Leistungen);
- Übernahme von weiteren zentralen Diensten oder Diensten der Städte Augsburg und Nürnberg und des Freistaats.

Um eine Umsetzung des OZG zu beschleunigen, ist die Übernahme von sogenannten EfA-Leistungen eine interessante Option. Das bedeutet, dass zentral erstellte Dienste eins-zu-eins durch die LHM übernommen werden und somit die selbstständige Umsetzung eines Dienstes nicht mehr erforderlich ist. In welchen Fällen dies auf Grund unterschiedlicher Gesetzgebungen der Bundesländer oder auf Grund technischer Rahmenbedingungen möglich ist, wird je Leistungsbündel untersucht.

Auch die weitere Übernahme von zentralen Diensten oder Online-Diensten der Städte Augsburg und Nürnberg ist ein weiterer Schritt zur Beschleunigung der Umsetzung. Hierfür finden bereits gemeinsame Planungen statt, wie die Entwicklung der Dienste untereinander aufgeteilt werden kann, um Parallelarbeiten zu vermeiden.

Über die reine OZG-Umsetzung hinaus, müssen natürlich auch weiterhin freiwillige Leistungen der LHM online zur Verfügung gestellt werden, auch wenn diese nicht Teil des OZG-Katalogs für die LHM aber von zentraler Bedeutung sind (z. B. Leistungen rund um das Oktoberfest).

Darüber hinaus ist die weitere Optimierung der bereits vorhandenen Dienste in Hinblick auf die Benutzer\*innenfreundlichkeit und durch die Anbindung an Fachverfahren ein wesentlicher Baustein für die Akzeptanz und Nutzungshäufigkeit der Dienste. Hierfür werden u. a. die Feedbacks der Bürger\*innen strukturiert ausgewertet und Maßnahmen erarbeitet. Diese fließen dann in das neue Release eines Dienstes ein. Zur Verwaltung, Organisation und Dokumentation der Feedbacks ist eine Datenbankunterstützung geplant, um die Vielzahl der Daten verarbeiten zu können. Ziel in 2022 ist, auch für die Zeit nach Fertigstellung der Anforderungen aus dem OZG hinaus, sowohl einen strukturierten Feedback-, als auch Releaseprozess durchzuführen.

In Hinblick auf die bestehenden und folgenden EU-Anforderungen (z. B. SDG) ist auch eine mehrsprachige Anpassung relevanter Dienste in 2022 in Prüfung.

Für den Schritt zum Reifegrad 4 des OZG und die vollständige digitale Unterstützung der Prozesse sind auch in 2022 weitere Schnittstellen des Formularservers in Prüfung, wie z. B. an Vorgangsbearbeitungen und an die E-Akte. Dies ist erforderlich, um die Zukunftsfähigkeit der Dienste zu erhalten und auch die analoge Bearbeitung

in den Fachbereichen möglichst zu minimieren. Dies trägt sowohl zur Beschleunigung der Prozesse als auch zur Qualitätsverbesserung und Vereinfachung in der weiteren Bearbeitung bei.

## 2.2. Weiterentwicklung der bestehenden eoGov-Basiskomponenten

Auch in 2022 soll der stadtweite **Roll-Out der Basiskomponenten** vorangetrieben werden. Je nach Nachfrage durch die Fachbereiche sind pro eoGov-Basiskomponente zwei bis fünf Roll-Outs geplant. Abhängig von der eoGov-Basiskomponente und dem entsprechenden Einsatzszenario sind bei der Einführung unterschiedliche Aufgaben durchzuführen: Konfigurationseinstellungen vorzunehmen, Benutzer\*innen- und Stammdaten einzurichten, Einweisung/Schulung, etc.

Durch **Releases** werden die eoGov-Basiskomponenten auf dem neuesten technischen Stand gehalten, IT-Sicherheit und Datenschutz gewährleistet, neue Funktionalitäten bereitgestellt und fachliche Anforderungen soweit möglich umgesetzt. Neben den produktgetriebenen Releases der Hersteller haben sowohl Bürger\*innen als auch die Referate und Eigenbetriebe neue Anforderungen, die es zu sammeln, zu bewerten, zu priorisieren und umzusetzen gilt. Für 2022 sind dabei folgende Maßnahmen hervorzuheben:

- **Kooperationsplattform**  
Aufgrund von Änderungen der Kooperationsplattform Alfresco beim Hersteller (Funktionsumfang / technische Bereitstellung) wird 2022 zwingend eine strategische Betrachtung der weiteren Ausrichtung der Plattform erforderlich sein. Im Rahmen dieser Betrachtung wird u. a. geprüft, ob Alfresco die Anforderungen der Nutzer\*innen, die sich auch durch die geänderten Arbeitsweisen im Home Office ergeben haben, abdeckt und welche Auswirkungen die neue technische Bereitstellung auf die Installation in der IT-Landschaft der LHM hat. Ziel der strategischen Betrachtung ist eine fundierte und anbieterunabhängige Entscheidung, über die weitere bestmögliche nutzer\*innenorientierte Bereitstellung der Kooperationsplattform.
- **Veranstaltungsregistrierungsplattform**  
Da die Nutzung dieser Plattform in den letzten Jahren stark zugenommen hat und sie bei vielen Referaten und Eigenbetrieben sehr erfolgreich ist, ist auch hier ein Release zur Neuausrichtung der Benutzer\*innenverwaltung erforderlich.
- **Benutzer\*innenverwaltung für die Onlinedienste**  
Bei wachsender Anzahl der Onlinedienste steigt auch die Anzahl der Dienste, die nur einem eingeschränkten Nutzer\*innenkreis zur Verfügung gestellt werden sollen (z. B. Krankenhäuser, Schulen). Hierzu ist die bestehende Lösung zur Anbindung der BayernID um eine entsprechende Benutzer\*innenverwaltung zu erweitern.
- **Besonderes elektronisches Behördenpostfach (beBPo)**  
Ab 01.01.2022 ist für die Kommunikation mit Gerichten die Nutzung des besonderen elektronischen Behördenpostfachs verpflichtend. Damit auch die Referate und Eigenbetriebe effizient mit der vom Freistaat Bayern zur Verfügung gestellten Lösung arbeiten können, wird der Ausbau der bestehenden Basiskomponente vorangetrieben.

- **Anliegenmanagement**  
„Mach München besser!“ soll stadtübergreifend als Meldeplattform ausgebaut werden. Wo möglich, soll „Mach München besser!“ die referatseigenen Meldeplattformen ersetzen, um eine zentrale Meldeplattform für die Münchner Bürger\*innen zu schaffen. In Gesprächen mit den Fachreferaten wird regelmäßig geprüft und eruiert, ob zusätzliche Kategorien mit aufgenommen werden können. Die Plattform soll bei den Bürger\*innen als Meldeweg etabliert werden, damit auf langfristige Sicht der Telefonservice entlastet werden kann.

### **2.3. Open Government**

Open-Government und in diesem Kontext besonders auch das Thema Open Data steht für Transparenz, Partizipation und Kooperation für und zwischen öffentlichen Stellen und der Stadtgesellschaft. Übergreifendes Ziel in diesem Kontext ist die Öffnung von Politik und Verwaltung.

Im Rahmen des eoGov-Projektes geht die LHM seit Jahren Schritt für Schritt diesen Weg hin zu einer offenen Verwaltung. Dieser Weg soll auch im kommenden Jahr weiter stetig verfolgt werden, um so auch dem Auftrag der Politik gerecht zu werden. Auf Basis der Abfrage an offenen Datensätzen bei den städtischen Einheiten in 2021 und der Entscheidung des Stadtrats in Bezug auf die Veröffentlichung der Datensätze, werden die Aktivitäten 2022 entsprechend geplant und umgesetzt.

In der Community-Arbeit entstehen zudem spannende Lösungen, die positive Wirkung der Stadt durch die Beteiligung an Hackathons und Wettbewerbe, wie „Apps4MUC“, wird gesteigert. Dies waren in 2021 z. B. Teilnahmen am Girlsday 2021, Teilnahme Digitaltag 2021 und dem Open Government Tag 2021. Für „Apps4MUC“ wurde ein breit gefächertes Themenbereich behandelt und diskutiert, von Blockchain-Lösungen über kartenbasierte Beteiligungsapps bis hin zu virtuellen Halteverbotsunterstützungen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Pflege und Weiterentwicklung der eoGov-Basiskomponenten, hier insbesondere die Themen Anliegenmanagement und Open-Data-Plattform, gemäß Kapitel 2.2.

Wie bereits 2021 spielt die Bürger\*innenbeteiligungsplattform auch 2022 eine wichtige Rolle im Kontext Open Government. Die Erprobungsphase der Beteiligungsplattform Consul endet Mitte 2022. Ziel dieser Erprobungsphase ist es, die Plattform mit verschiedenen Beteiligungsverfahren zu testen und zu bewerten, um eine fundierte Empfehlung für oder gegen eine weitere Nutzung der Plattform über 2022 hinaus geben zu können. Das eoGov-Projekt steht im Austausch mit anderen Kommunen, die auch CONSUL einsetzen. Dabei geht es um Erfahrungsaustausch, aber auch um die gemeinsame Entwicklung neuer Funktionalitäten für diese OpenSource-Plattform.

Die Empfehlung zu weiteren Vorgehen wird dem Stadtrat im Herbst 2022 zur Entscheidung vorgelegt.

### **3. Thematisch zugeordnete Stadtratsanträge**

Mit dem Stadtratsantrag Nr. 20-26 / A 01510 „Internationale digitale Vernetzung – München wird Leitregion“ der StRin Sabine Bär und des StR Hans Hammer der

CSU-Fraktion vom 02.06.2021 wird die Verwaltung aufgefordert, mit führenden Ländern in Europa, wie z. B. Finnland, Schweden, Dänemark, Niederlande, Malta, Irland und Estland und deren großer Kommunen im Hinblick auf den Digitalisierungsgrad, eine Digitalisierungs-Partnerschaft ins Leben zu rufen.

Das RIT nimmt zu dem oben genannten Antrag wie folgt Stellung:

In der Zusammenarbeit mit den europäischen Nachbarn ist die LHM bereits jetzt aktiv in EUROCITIES, dem Netzwerk der europäischen Großstädte, eingebunden. EUROCITIES bietet die Chance zum Erfahrungsaustausch, zum Wissenstransfer, zum Austausch von Informationen zu geplanten Initiativen der EU (EU-Entwicklungen, Finanzierungsmöglichkeiten und Trends), zur Mitarbeit bei Stellungnahmen an die EU und zur Führung eines politischen Dialogs zwischen den Städten. Für die Belange der Digitalisierung hat EUROCITIES das Forum *Knowledge Society* (KSF) eingerichtet, das seine Schwerpunkte in den Themen Daten und Digitalisierung setzt.

Insgesamt wird die europäische Zusammenarbeit über das Referat für Arbeit und Wirtschaft (RAW) und seinen „Fachbereich Europa und Internationales“ gesteuert. Die Digitalisierung ist in diesem Zusammenhang ein Teilaspekt der gesamten europäischen Arbeit mit den Säulen MITGESTALTEN, ZUSAMMENARBEIT und (ER)LEBEN.

Gemäß Stadtratsbeschluss Nr. 20-26 / V 02443 vom 03.03.2021 „Neuorganisation der Bereiche Europa und Internationales“ werden die Strukturen für die Europäische und internationale Zusammenarbeit aktuell neu organisiert. Mit der Stadtratskommission „Europa und Internationales“, dem Lenkungskreis „Europa und Internationales“, eine Koordinierungsstelle im Büro der 2. Bürgermeisterin, dem Fachbereich Europa und Internationales im RAW und der Einbindung der EU-/KEZ-Beauftragten der jeweiligen Referate werden schlagkräftige Strukturen geschaffen mit dem Ziel, Münchens Engagement in Europa und der Welt zu intensivieren. Das RIT ist Teil dieser Strukturen und wird die Digitalisierung als festen Bestandteil einbringen und vertreten.

Ergänzend zu diesen Aktivitäten im stadtweiten Kontext EUROCITIES und der Digitalisierungsstrategie, pflegt das eoGov-Projekt aktiv den regelmäßigen Informations- und Erfahrungsaustausch insbesondere auf kommunaler Ebene in der DACH-Region durch die Teilnahme an Diskussionsveranstaltungen, Workshops und Konferenzen.

Sofern es sich für die Umsetzung von Online-Angeboten – gerade im Kontext des OZG bzw. auf europäischer Ebene des SDG – als effizient und praxisrelevant zeigt, wird hier der weitere Austausch intensiviert. Dazu werden auch die bestehenden Kontakte über die Deutschen Städtepartnerschaften, zu Ministerien (Bund, Land), kommunalen Gremien, Universitäten, IT-Inkubatoren/Community, Unternehmen und Netzwerken genutzt. Veranstaltungen wie der Open-Government-Tag, muenchen.digital, Smart City Aktivitäten u. v. m. unterstützen diese internationale Vernetzung, sorgen für Sichtbarkeit als innovative Großkommune und fördern den aktiven Erfahrungsaustausch.

Auf Grund der europaweit sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen und gesetzlichen Bestimmungen gerade auch im E-/Open Government-Umfeld wird statt einer Digitalisierungspartnerschaft die Aufteilung der Bearbeitung in themenbezogene Arbeitsbündel verfolgt. Ziel ist hierbei der Austausch der Online-Dienste untereinander und die ggf. notwendige Anpassung an bestehende andere rechtliche oder technische Rahmenbedingungen.

Der vorliegende Stadtratsantrag 20-26 / A 01510 wird damit als geschäftsordnungsmäßig erledigt betrachtet.

#### 4. Entscheidungsvorschlag

##### Vorschlag zum weiteren Vorgehen im eoGov-Projekt in 2022

Der Fortführung des Projektes E- und Open-Government gemäß den Darstellungen der Kapitel 2.1, 2.2 und 2.3 für das Jahr 2022 wird in dem vorgegebenen Budgetrahmen zugestimmt.

##### 4.1. Zeitplanung

Die Fortführung des Projektes E- und Open-Government gemäß den Darstellungen der Kapitel 2.1, 2.2 und 2.3 umfasst das Jahr 2022.

##### 4.2. Personal

Das Projekt wird mit bestehendem Personal fortgeführt.

##### 4.3. Vollkosten (IT-Sicht)

Die Gesamtkosten (öff., n.öff.) zu E- und Open-Government für das Jahr 2022 ergeben sich aus den unten aufgeführten Kosten und den Kosten aus der zugehörigen nichtöffentlichen Vorlage. Die Schätzungen basieren auf den oben dargestellten Maßnahmen für das Jahr 2022 und wurden auf Basis der Aufwendungen aus dem Jahr 2021 fortgeschrieben.

Folgende Kosten für Planung, Erstellung und Betrieb werden veranschlagt<sup>4</sup>:

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Vollkosten Planung und Erstellung</b>		1.124.241 € in 2022	
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M (interne Aufwände) (Sachkosten)		812.241 € in 2022 93.000 € in 2022	
Von RIT an Sonstige (Sachkosten)		219.000 € in 2022	

Für die vom IT-Referat finanzierten Sachkosten für von it@M erbrachten Leistungen (interne Dienstleistungen) gilt der Verrechnungssatz von 1.049 €. Bei ca. 774 PT betragen die Kosten für das Jahr 2022 insgesamt 812.241 €. Hinzu kommen Sachkosten i. H. v. 93.000 €.

<sup>4</sup> Die bevorstehende Einführung des neuen Abrechnungsmodells von it@M ab 01.01.2022 wird in Zukunft zu allgemeinen Änderungen der Preise für ITK-Leistungen aus dem Preismodell 1.0 von it@M und damit zu Änderungen – auch für diese Sitzungsvorlage – für die Jahre 2022 ff. führen. Die neuen Preise werden verursachungsgerecht und kostendeckend auf Basis der Kostenträgerrechnung kalkuliert.

Für interne Aufwendungen (wie z. B. Reisekosten) und die fachliche Begleitung von Releases, etc. betragen die Kosten für das Jahr 2022 insgesamt 219.000 €.

### **Sachvollkosten Betrieb**

Die Sachvollkosten Betrieb betragen 313.191 € und setzen sich wie folgt zusammen:

- Servicekosten i. H. v. 174.851 € (Kategorie D) für die neue Basiskomponente „Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform“ für die Erprobung in 2022.
- Zusätzliche Servicekosten i. H. v. 138.340 € [Kategorie D (neu): 174.851 € abzgl. Kategorie E (alt): 36.510 €] für die betriebliche Verankerung und des erweiterten Bedarfs der Basiskomponente „besonderes elektronisches Behördenpostfach (beBPO)“ für 2021. Da diese Basiskomponente bereits entsprechend der gesetzlichen Anforderung bereitgestellt wird, reduziert sich der finanzielle Mehrbedarf um 36.510 € (Preiskategorie E).

### **4.4. Nutzen (IT-Sicht)**

Die Umsetzung der unterschiedlichsten Online-Angebote führen zu generellen Einsparungen, Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben und qualitativen Nutzen durch die umfassende Digitalisierung der Verwaltung. Eine Ableitung und Schätzung kurzfristig und punktuell wirkender monetärer Einsparungen ist daher fundiert momentan nicht möglich. Investitionen sind aber erforderlich, um mit den Entwicklungen moderner Kommunen Schritt zu halten, Online-Angebote zur Entlastung der Verwaltung anzubieten und gesetzlich Anforderungen aus dem Online-Zugangsgesetz (OZG) oder dem bayerischen Digitalgesetz – aktuell in der Kommentierung – zu erfüllen.

Die weiterhin hohe Dynamik und Intransparenz in der Umsetzung des OZG bzw. laufende Diskussionen um sog. EfA-Leistungen, die als Standardfunktion von Kommunen nutzbar wären, erlauben zum jetzigen Zeitpunkt kaum belastbare Aussagen für die Entwicklungen in 2022. Die Nutzung solcher bundesweit wirkenden Angebote sind durchaus attraktiv und ermöglichen bei der Umsetzung des OZG zügiger voranzukommen und somit auch Kosten zu vermindern.

Allerdings muss der Freistaat Bayern der Nutzung zustimmen, die Akzeptanz der aktuell wenigen Angebote ist häufig bei den Fachbereichen fachlich begründet eher gering. Zudem sind die technischen Rahmenbedingungen, der Betrieb und die Integration in bestehende Verfahren komplex, der Zeitplan der Bereitstellung oft unklar und die Finanzierung nach 2022 aktuell noch offen.

Im Folgenden soll auf Basis der bisherigen Erfahrungen, den in dieser Beschlussvorlage vorgeschlagenen Maßnahmen sowie aktueller Fallzahlen und angenommener Einspareffekten eine Prognose zu den Nutzeneffekten abgeleitet werden. Dies wird in Kapitel 4.5.2 weiter erläutert.

### **4.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit**

#### **4.5.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung**

Die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgt mit dem Kostenplanungstool.

Kapitalwert:	6,00 Mio. €
Kapitalwert haushaltswirksam	- 6,02 Mio. €
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	12,02 Mio. €
Dringlichkeitskriterien	82
Qualitativ-Strategische Kriterien	81
Externe Effekte	88

Die Investition ist insgesamt wirtschaftlich, die Wirtschaftlichkeit ergibt sich durch

- die Punktzahl bei den Dringlichkeitskriterien,
- die Punktzahl bei den qualitativ strategischen Kriterien,
- die Punktzahl bei den externen Effekten,
- den positiven Gesamtkapitalwert

#### 4.5.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist ein Zeitraum von 10 Jahren zugrunde gelegt und basiert auf einem Zinssatz von 2,00 %.

Wird der Fokus der Digitalisierung wie in den dargestellten Maßnahmen zunächst auf die Bereitstellung von Online-Diensten gelegt, entsteht Nutzen in erster Linie für Bürger\*innen und Unternehmen. Zudem sind weiterhin umfassende positive Effekte aus der Bereitstellung, Nutzung und erforderlichen Weiterentwicklung der 20 eoGov-Basiskomponenten im stadtweiten Einsatz zu erwarten, bzw. erfüllen auch gesetzliche Anforderungen wie z. B. das besondere Behördenpostfach oder De-Mail.

Effizienzgewinne auf Verwaltungsseite sowie auch spürbare Beschleunigungseffekte für Verwaltungskund\*innen werden in einem ersten Schritt durch die medienbruchfreie Anbindung der Online-Dienste an die Fachverfahren erzielt und dies bei höherer Datenqualität und geringerer Quote für Rückfragen. Mittelfristig sollten aber, wie im Rahmen der Digitalisierungsstrategie vorgeschlagen, die dort dargestellten automatisierten Ende-zu-Ende-Prozesse angestrebt werden und so die Prozesse durchgehend digitalisiert und der bisherige Personaleinsatz reduziert werden. Daraus werden weitere Einsparungs- und Nutzeneffekte erwartet. Die vorliegende Betrachtung zum Nutzen wird aus der bisherigen Erfahrung im Projekt „E- und Open-Government“ abgeleitet und für die Zukunft geschätzt. Dass für die Umsetzung der Online-Angebote unabhängig davon ein gesetzlicher Auftrag und ein hoher Erwartungsdruck der Bürger\*innen und Unternehmen besteht, ist eine wichtige Motivation zur Fortführung des Projekts, zumindest in dem bisherigen Umfang. Zudem zeigen Initiativen wie „KVR Online 2023“ den hohe Handlungsdruck gerade aus den Erfahrungen der Pandemie, Flexibilisierung der Arbeitswelt in den Dienststellen durch Home Office und Herausforderungen aus demografischen Entwicklung, der angespannten Personal- und Haushaltsslage in Kommunen, durch Möglichkeiten der Digitalisierung den Herausforderungen zu begegnen.

##### 4.5.2.1. Monetäre Wirtschaftlichkeit

Der Kapitalwert ist insgesamt positiv, allerdings ist der haushaltswirksame Kapitalwert negativ, solange die Einsparpotentiale in Bezug auf Arbeitsaufwände noch nicht als Stelleneinsparungen realisiert sind. Dies liegt im Wesentlichen daran, dass das IT-Referat die prognostizierten Einsparungen in den Fachbereichen nicht in Stelleneinsparungen umsetzen kann. Tatsächlich entsteht aber stadtweit

zusammengenommen ein hohes Potential an Personaleinsparungen, das im Zuge der Personaleinsparziele der gesamten LHM in den kommenden Jahren als echte haushaltswirksame Einsparungen realisiert werden kann. Diese Maßnahmen helfen zudem dabei, die Wirkungen aus unbesetzten Personalstellen zu mildern.

Das hier hochgerechnete Einsparpotential verteilt sich auf alle Bereiche der LHM. Daher wird dieser trotz allem qualifiziert geschätzte Nutzen hier zunächst als nicht haushaltswirksam deklariert.

Hinzu kommt ein hoher Nutzen für Bürger\*innen und Unternehmen sowohl als monetär quantifizierbarer Nutzen, als auch als qualitative Verbesserungen für die Stadtgesellschaft.

Einsparpotentiale ergeben sich zum Einen durch Effizienzgewinne bei der Sachbearbeitung im Fachbereich. Dadurch kann zusätzlicher Personalbedarf durch ansteigende Fallzahlen im Zuge einer anwachsenden Stadtgesellschaft teilweise vermieden werden, das Potential wird auch zu echten Stelleneinsparungen beitragen. Es wird von einem moderaten Effizienzgewinn i. H. v. 1,5 % ausgegangen. Bezogen auf die Beschäftigten in betreffenden Aufgabenbereichen wurde von max. 75 % „Durchdringung“ mit digitalisierten Prozessen ausgegangen. Die Effizienzgewinne gemessen in VZÄ wurden mit einem gemittelten Kostensatz (61.700 € / a, entspr. Vollkosten für Entgeltgruppe E8) einkalkuliert.

Zum Anderen ergibt sich eine Entlastung der Verwaltung durch die automatisierte Bearbeitung von Verwaltungsleistungen sowie durch die Vermeidung von Medienbrüchen, indem die Antragsdaten automatisiert in das jeweiligen Fachverfahren übernommen werden. Validierungen bei der Antragseingabe steigern die Datenqualität, fehlende Informationen müssen nicht nachgefordert werden, manuelle Erfassung mit potentiellen Eingabefehlern ist nicht mehr erforderlich und die Bearbeitungsdauer kann verkürzt, ggf. im Ideal komplett automatisiert werden („Dunkelverarbeitung“).

Die Nutzenpotentiale aus der Automatisierung der Bearbeitung sowie aus dem Anschluss bzw. der Integration der Fachverfahren an die Digitalisierungsplattform als Daten- und Prozessdrehscheibe würden bei der Umsetzung aller dargestellten Maßnahmen entsprechend der jeweils gegebenen Fallzahlen sowie einer entsprechend geschätzten Automatisierungsquote der Anträge eine Gesamtentlastung von 13 Mio. € über 10 Jahre gehoben. Die Schätzung ist damit, abgesehen von Anpassungen der Basiswerte, unverändert zu der Prognose aus 2020, da sich an der Faktenlage nichts signifikant verändert hat. Die Bewertung kann erst mittelfristig und zwingend unter Mitwirkung der Referate und Eigenbetriebe erfolgen.

Diese Hochrechnung basiert auf Annahmen von Fallzahlen, Nutzungsquoten, Bearbeitungszeit und Aufwandsreduktion, die eine angenommenen Anzahl neu verfügbarer Online-Dienste pauschalisiert schätzt. Im Rahmen der Einführung neuer Online-Dienste ist es das Ziel, derartige Informationen konkret zu unterlegen, um für die Weiterentwicklung und Priorisierung der Umsetzung weiterer Angebote eine bessere Entscheidungsgrundlage zu haben. Hierbei ist die Zulieferung entsprechenden Zahlenmaterials durch die Fachbereiche essentiell.

Das gesteigerte Angebot an Online-Diensten und die breite Nutzung der eoGov-Basiskomponenten für stadtweite Online-Angebote erlauben damit umfassend Behördengänge zu vermeiden und in den Dienststellen eine flexiblere Arbeitsorganisation (z. B. Flexibilisierung der Arbeitszeit, Steigerung des HomeOffice-Anteils, Verteilung bei Lastspitzen) zu ermöglichen. In der Gesamtbetrachtung werden so



neben den zahlreichen positiven Effekten für die Nutzenden, sogar die Umwelt durch die vermiedenen Fahrwege entlastet und das Ziel Münchens zur Klimaneutralität bis 2035 gefördert.

Hinzu kommt der zeitliche Nutzen, der damit für die Bürger\*innen und Unternehmen geschaffen wird und sich auch recht klar monetär ausdrücken lässt. Jeder eingesparte Behördengang erspart im Schnitt ca. 30 Min. Hinweg und Rückweg und zusätzlich eine durchschnittliche Zeit von 30 Min. im Servicebereich (Bereich finden, Warten, Sachbearbeitung, ggfs. Bezahlung), somit 90 Min. insgesamt. Der durchschnittliche Monatsverdienst betrug 2019 in Westdeutschland laut *Destatis* ca. 4.110 €, somit liegt der durchschnittliche Stundenverdienst bei gut 25 €. Daraus ergibt sich gesamtwirtschaftlich betrachtet ebenfalls ein nicht unwesentlicher Nutzen bei Bürger\*innen, sowohl monetär wie auch qualitativ.

Bei einer angenommenen Nutzungsquote von mindestens 30 % kann somit unmittelbar ein volkswirtschaftlicher Gesamtnutzen ermittelt werden, wobei sich diese Prozentzahl auf Erfahrungen bei der Einführung von Online-Diensten in München – nach entsprechender Anlaufzeit – bezieht.

Die Corona-Krise hat dramatisch gezeigt wie wichtig die Bereitstellung von Online-Angeboten, bei geschlossenen Dienststellen und hoher Belastung durch neue, zeitkritische Dienste (z. B. Antrag auf Förderungen und Ausgleichszahlungen) sein kann. So wurden durch Online-Angebote kritische Meldevorgänge im Kontext von Corona kurzfristig bereitgestellt.

Durch den Einsatz und die Weiterentwicklung von stadtweiten eoGov-Basiskomponenten werden Redundanzen vermieden, Neuentwicklung von Plattformen entfallen, Standards geschaffen und genutzt sowie Entwicklungs-/Betriebsaufwände für die IT-Landschaft insgesamt reduziert.

#### **4.5.2.2. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit**

Die nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit ergibt sich vor allem aus der Dringlichkeit der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen – insbesondere der Umsetzung des OZG bis Ende 2022 – sowie aus der qualitativen Verbesserung des Angebots für Bürger\*innen und Unternehmen, aber auch durch die Verbesserung der Arbeitsumgebung für die Beschäftigten. Die aktuellen Erfahrungen zeigen, dass bei entsprechender Bewerbung von Angeboten in sehr kurzer Zeit bereits sehr viele Bürger\*innen Verwaltungsvorgänge online durchführen oder die Kontaktaufnahme bei Fragen effizient und sicher via Kontaktformular, statt per Telefon oder durch unstrukturierte E-Mail, erfolgt.

Darüber hinaus kommen im Bereich des nicht-monetären Nutzens erhebliche externe Effekte zum Tragen, wie zum Beispiel die Ablösedringlichkeit aus Perspektive der externen Kund\*innen durch die stetig ansteigende Nachfrageintensität, der Realisierung eines einheitlichen Zugangs, der Hilfefunktion zur Unterstützung der externen Kund\*innen durch Plausibilisierungen und der Nutzen aus der aktuellen Verfügbarkeit von Informationen.

### **5. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit**

Bei der Umsetzung der Maßnahmen im Rahmen des Beschlusses wird die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt. Das

Risikomanagement wird im Rahmen des Prozessmodells IT-Service durchgeführt. Die örtlichen Datenschutzbeauftragten werden unverzüglich und umfassend eingebunden.

## **6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung**

Das eoGov-Projekt ist konform zur stadtweiten IT-Strategie. Das Gesamtprojekt und alle Teilprojekte werden gemäß der Vorgaben des jeweils aktuellen „Prozessmodell IT-Service für die Landeshauptstadt München“ durchgeführt. Die Abstimmungen zwischen dem IT-Referat bzw. it@M und den beteiligten Referaten entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und innerhalb des Zusammenspiels von mit den Referaten / Eigenbetrieben erfolgen ständig.

## **7. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung**

Dieser Beschluss ist unter Berücksichtigung der Regelungen der Rahmendienstvereinbarung für Informationstechnik und ihrer Ausführungsdienstvereinbarungen verfasst. Eine umfassende Information der Personalvertretung wurde über die laufende Teilnahme an Gremien (Lenkungskreis E- und Open-Government) sichergestellt. Zur Bewertung möglicher Auswirkungen des Gesamtprojekts bzw. einzelner Teilprojekte auf die Beschäftigten werden mit Unterstützung der Personalvertretung Technologiefolgeabschätzungen durchgeführt. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Betrachtung von Veränderungen der Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Gestaltung der Tätigkeit, organisatorischen Auswirkungen, Veränderung der Arbeitsbelastung und der Veränderungen der Personalkapazitäten. Die notwendigen Erfordernisse bezüglich Ergonomie und Barrierefreiheit werden berücksichtigt. Für erkannte Handlungsbedarfe werden gemeinsam mit der Personalvertretung Maßnahmen zur Einhaltung der geltenden Schutzbestimmungen vereinbart. Benötigte Fachstellen (z. B. Fachstelle für Arbeitssicherheit - FAS) werden laufend eingebunden und begleiten das Projekt bis zur Einführung.

## **8. Finanzierung**

Die Mittel zur Planung und Erstellung des IT-Vorhabens werden nicht mit dieser Beschlussvorlage beantragt, sondern aus vorhandenen Budgetansätzen im Teilhaushalt des IT-Referats – Produkt „Zentrale IT“ bestritten (Produkt -Nr. P42111220).

Für die Basiskomponenten BeBPo und Bürger\*innenbeteiligungsplattform werden zunächst die genannten Mittel für den Betrieb für das Jahr 2022 aus vorhandenen Mitteln des RIT bereitgestellt.

Für einen Betrieb über das Jahr 2022 hinaus muss ab 2022 eine entsprechende Finanzierung der Betriebskosten bereit gestellt werden, da ansonsten der Betrieb der beiden Plattformen ab 2023 eingestellt werden muss. Die erforderlichen Betriebsmittel werden über die geplante Beschlussvorlage zu E-/Open-Government im Jahr 2022 beantragt (Servicekosten-Delta i. H. v. 138.340 €).

Die Finanzierung im Haushaltsjahr 2022 erfolgt innerhalb des zum Haushalt 2022 angemeldeten Budgets.

## 9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Das Baureferat, der Gesamtpersonalrat, das Kulturreferat, das Referat für Stadtplanung und Bauordnung, das Personal- und Organisationsreferat, das Referat für Klima- und Umweltschutz und die Stadtkämmerei haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Der Abfallwirtschaftsbetrieb München, das Gesundheitsreferat, das Kreisverwaltungsreferat, die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\*, die Markthallen München und die Stadtgüter München haben Fehlanzeige gemeldet.

Die Kammerspiele München und die Münchner Stadtentwässerung haben keine Stellungnahme im vorgesehenen Zeitraum abgegeben.

Das Direktorium, die Gleichstellungsstelle, das Kommunalreferat, das Mobilitätsreferat, das Referat für Arbeit und Wirtschaft und das Referat für Bildung und Sport haben der Beschlussvorlage mit Kommentaren und Anmerkungen zugestimmt.

Wir bedanken uns bei allen Referaten und Eigenbetrieben für die grundsätzliche Zustimmung und freuen uns über die gemeinsame Arbeit an dem Ausbau und der Optimierung der Online-Angebote der Landeshauptstadt München. Die konstruktiven Hinweise und Anregungen nehmen wir in unsere weiteren Planungen und die Umsetzung in 2022 auf.

Das Sozialreferat hat der Beschlussvorlage mit Kommentaren und Anmerkungen insbesondere wegen der Darstellungen zur monetären Wirtschaftlichkeit, der Bewertung des Einsparpotentials und der besonderen Belastungssituation im Referat nicht zugestimmt. Im Grundtenor wurden die Maßnahmen und Aktivitäten in Projekt E-/Open-Government allerdings begrüßt sowie die Möglichkeit, die Leistungen des Sozialreferats in zeitgemäßer Art und Weise anzubieten.

Zu Rückmeldungen übergreifender, grundsätzlicher Art und Kernaussagen aus den Stellungnahmen der entsprechenden Referate wird im Folgenden geantwortet.

Unisono wird der Ausbau von Online-Leistungen der LHM gerade im Kontext der gesetzlichen Forderung aus dem OZG, aber auch um den Ansprüchen der Öffentlichkeit an zeitgemäße Angebote gerecht zu werden, unterstützt und als essentiell angesehen.

### Stellungnahme des Direktorium:

*Im Rahmen der Sachstandsdarstellung des Projekts E- und Open-Government sollte auf Seite 5 der Beschlussvorlage der Absatz 3 S. 4 noch wie folgt ergänzt werden:*

*...allein zwischen Januar und Juli 2021 wurden 19 neue Newsletter für die Referate, u.a. im Bereich der Kindertagesstätten und der Bürgerversammlungen, aber auch bei den Bezirksausschüssen, zur Verfügung gestellt. Des Weiteren wird darauf hingewiesen, dass auf Seite 3 der öffentlichen Beschlussvorlage nach Kenntnis der Abteilung zentrale Verwaltungsangelegenheiten das dort genannte Pilotprojekt erst für Januar 2022 geplant ist. Der Abschnitt hierfür lautet:*

*Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform auf Basis von Consul (Neu) Ende Juli 2021 wurde die Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform, wie im Stadtratsantrag vom 17.05.2019 gefordert, technisch bereitgestellt (u. a. mit Anbindung an die*

*BayernID). Ein erstes Beteiligungsverfahren wurde Mitte September 2021 auf der Plattform durchgeführt.*

Antwort:

Wir bedanken uns für die Zustimmung zur Beschlussvorlage. Die Anpassungen an den Textstellen wurden durchgeführt.

Stellungnahme der Gleichstellungsstelle:

*„Die Gleichstellungsstelle für Frauen (GSt) unterstützt die Fortführung, weist auf ihre bisherigen Stellungnahmen zur Geschlechtergerechtigkeit in der Digitalisierung und auf die Ergebnisse des zugehörigen Stadtratshearings hin, und zeichnet die obengenannte Sitzungsvorlage mit, wenn die folgenden Aspekte in die Sitzungsvorlage aufgenommen und der SV als Anlage hinzugefügt werden:*

- Aus der Sitzungsvorlage ist der GSt nicht ersichtlich, ob und wie im Bereich Anliegenmanagement andere als digitale Meldeformen sowie die dazugehörige Kommunikation ebenfalls aufrecht erhalten bleiben, bzw. entsprechend entwickelt werden. Die GSt bittet dazu um einen kurzen Hinweis.*
- In der Chatbot-Entwicklung sollte, insbesondere bei der personas-Entwicklung, auf Geschlechterkriterien, gleichgestellte Nutzungszugänge und diskriminierungsfreie Sprache geachtet werden.*
- Zur Entwicklung und Standardisierung von Prozessen bzgl. Online-Diensten und Open-Government-Projekten muss User- Experience geschlechterdifferenziert abgefragt werden, ebenso müssen Usability-Checks regelmäßig und geschlechterbezogen durchgeführt werden. Alle Ergebnisse müssen gleichstellungsorientiert im weiteren Umsetzungsprozess berücksichtigt werden. Die vorgesehene Datenbankunterstützung zur Sammlung dieser Daten muss von vornherein so konzipiert werden, dass keine Diskriminierungsfaktoren auftreten, z.B. durch Datenpauschalisierungen, Clusterungen oder Wegfall von Informationen.*
- Bei der Übernahme von Diensten aus anderen Städten oder aus dem Freistaat muss deren Wirkung auf Geschlechtergerechtigkeit und Gleichstellung geprüft werden, ggf. müssen Anpassungen vorgenommen werden.*
- Die Community-Arbeit und die Bürger\*innenbeteiligungsplattform – dies wurde im zugehörigen Workshop ebenfalls bereits thematisiert - müssen ebenfalls geschlechtergerecht aufgestellt sein.*
- Aus Sicht der GSt ergibt sich die nichtmonetäre Wirtschaftlichkeit in erster Linie dann, wenn möglichst viele Kund\*innen die städtischen Services und die Verwaltungsdienste möglichst niedrigschwellig, einfach und schnell nutzen können.“*

Antwort:

Wir bedanken uns für die Zustimmung zu den Kernaussagen der Beschlussvorlage.

- Die Berücksichtigung von Geschlechterkriterien, gleichgestellte Nutzungszugänge und diskriminierungsfreie Sprache sind dem Projekt ein*

zentrales Anliegen und werden im Rahmen (Weiter-)Entwicklung aller Basiskomponenten stets berücksichtigt. Bei Angeboten aus dem Bereich Open-Government, der Entwicklung von Online-Formularen aber natürlich auch bei der Übernahme von Diensten anderer Stellen wird auf geschlechterdifferenzierte User-Experience sowie Geschlechtergerechtigkeit und Gleichstellung sehr geachtet. Soweit möglich wird auf entsprechende Anpassungen bei den federführenden Stellen hingewirkt.

- Die diskriminierungsfreie, niedrigschwellige, einfache und schnelle Nutzung ist ein zentrales Ziel und kritischer Erfolgsfaktor, um eine besonders große Akzeptanz der Online-Angebote zu erreichen.

#### Stellungnahme des Kommunalreferats:

*„ ... zu der mit Mail vom 29.09.2021 zugeleiteten o. g. Sitzungsvorlage bestehen seitens des Kommunalreferats grundsätzlich keine Einwände.*

*Wir teilen die Einschätzung der Vorlage, wonach eine Fortführung des Projekts – auch im Sinne der übergreifenden Digitalisierungsstrategie der LHM – erforderlich ist, um den gesetzlichen Vorgaben sowie den Ansprüchen an zeitgemäße Angebote an die Öffentlichkeit einerseits, andererseits aber auch an moderne Arbeitsweisen angesichts ständig steigender Anforderungen gerecht zu werden.*

*Wie wir bereits vor einem Jahr zur Fortführung des Projektes E- und Open-Government 2021 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01787) ausgeführt haben, kann allerdings nur eine konsequente Integration der vom eoGov-Projekt erarbeiteten Lösungen in die dahinter liegenden Fachverfahren im Sinne einer durchgehenden Digitalisierung die notwendigen Optimierungspotenziale erbringen. Das in der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung hierzu prognostizierte Einsparpotenzial wird dann erst im Rahmen der jeweiligen Vorhaben konkretisiert werden können. Zu welchem Zeitpunkt die in der Vorlage genannte 75%ige Durchdringung der Verwaltung mit digitalen Prozessen tatsächlich erreicht sein wird und in welchem Umfang dies zu tatsächlichen Einsparungen führen wird, hängt maßgeblich von den Fortschritten bei der Schaffung der nötigen Grundlagen im Rahmen der Digitalisierungsstrategie, aber auch von der Entwicklung der Personal- und Finanzsituation in den nächsten Jahren ab. Für valide Aussagen hierzu ist es aus unserer Sicht aufgrund noch nicht vorliegender Erkenntnisse aus den erst anlaufenden Projekten zum jetzigen Zeitpunkt allerdings noch zu früh.“*

#### Antwort:

Wir bedanken uns für die Zustimmung zu den Kernaussagen der Beschlussvorlage. Bei der Umsetzung der Online-Dienste wird konsequent auf die Integration von bestehenden Fachverfahren geachtet, wenn technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll. Ziel im Projekt ist die effektive Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Verwaltungsleistungen und einem hohen Reifegrad der Prozesse entsprechend der Zielsetzung auch im OZG.

#### Stellungnahme des Mobilitätsreferats

*„Mit E-Mail vom 29.09.2021 wurde das Mobilitätsreferat gebeten, zum o.g. Beschlussentwurf Stellung zu nehmen:*

*Das Mobilitätsreferat begrüßt die Fortführung des Projektes E- und Open-Government. Die durch das Projekt bereit gestellten eo-Gov-Basiskomponenten sind Voraussetzung für das Arbeiten in einer digitalen Arbeitswelt, z.B. die Nutzung des elektronischen Behördenpostfachs zur sicheren Kommunikation mit anderen Behörden oder Gerichten. Auch begrüßt das Mobilitätsreferat die Erprobung der Beteiligungsplattform Consul und beteiligt sich an der Pilotierung mit einem Verkehrskonzept für einen Stadtbezirk.*

*Im Kapitel 4.5.2.1 „Monetäre Wirtschaftlichkeit“ heißt es: „Einsparpotentiale ergeben sich zum Einen durch Effizienzgewinne bei der Sachbearbeitung im Fachbereich. Dadurch kann zusätzlicher Personalbedarf durch ansteigende Fallzahlen im Zuge einer anwachsenden Stadtgesellschaft teilweise vermieden werden, das Potential wird auch zu echten Stelleneinsparungen beitragen. Es wird von einem moderaten Effizienzgewinn i. H. v. 1,5 % ausgegangen. Bezogen auf die Beschäftigten in betreffenden Aufgabenbereich wurde von max. 75 % „Durchdringung“ mit digitalisierten Prozessen ausgegangen.“ Diese pauschale Einschätzung des RIT ist nicht mit dem MOR abgestimmt und kann durch das MOR auch nicht bestätigt werden. Die Einführung einer Basiskomponente wie z.B. das elektronische Behördenpostfach, das verpflichtend ab 2022 genutzt werden muss, führt nicht dazu, dass Personal eingespart werden kann. Auch die Veröffentlichung von Daten im Open-Data-Portal bewirkt keinen Effizienzgewinn in der Verwaltung. Das eoGov-Projekt stellt eine Basisinfrastruktur bereit. Dadurch fällt zunächst kein Nutzen an. Dieser kann ggf. in den IT-Projekten entstehen, die diese Infrastruktur nutzen. Eine pauschale Nutzendarstellung kann durch das MOR nicht bestätigt werden.*

*In Kapitel 1 und in Kapitel 2.2 ist zudem ausgeführt, dass sich die Bürger\*innenbeteiligungsplattform und das Anliegenmanagement bereits bzw. zeitnah in Umsetzung befinden. Wo möglich, solle die Meldeplattform „Mach München besser!“ die referatseigenen Meldeplattformen ersetzen. Das Anliegenmanagement für den Radverkehr (vormals im PLAN, seit 1.1.2021 im MOR angesiedelt) hatte intensive Gespräche mit den Kolleg\*innen aus dem RIT zu diesen Basiskomponenten geführt, dabei aber feststellen müssen, dass eine Integration des Radverkehrs in das vom RIT geplante Anliegenmanagement mit seinen umfangreichen Themenfeldern nicht möglich ist (siehe dazu Vorlagen-Nr.: 14-20 / V 18187 vom 08.04.2020, „Meldeplattform Radverkehr – Internetportal zur Bearbeitung von Anregungen und Beschwerden zum Radverkehr“). Zudem musste festgestellt werden, dass zur Bewältigung der zahlreichen Anliegen zum Radverkehr neben einem Anliegenmanagement auch eine Informationsplattform notwendig ist, um Bürger\*innen über die Maßnahmen zum Radverkehr in München ausreichend und Karten-basiert zu informieren. Das MOR hat im Juni 2021 eine eigenständige Informationsplattform für den Radverkehr umgesetzt. In der Beta-Version wird seitdem der Teil des Anliegenmanagements der Plattform getestet. Weitere geplante Features werden in naher Zukunft ergänzt. Eine Integration der Informationsplattform in die vom RIT geplanten Basiskomponenten stehen wir zwar grundsätzlich offen gegenüber, möchten aber erneut darauf hinweisen, dass ein reines Anliegenmanagement nicht zwingend zu einer Verbesserung des Arbeitsaufwands oder der Arbeitsbelastung führt. Die Erfahrung mit der Plattform zum Radverkehr hat gezeigt, dass Angebote für Bürger\*innen immer mit umfangreichen Informationen ergänzt werden sollten. Das Anliegenmanagement muss also Teil einer Informationsplattform sein.*

*Das MOR begrüßt die Fortführung des Projekte E- und Open-Government, bittet aber um eine Anpassung der Darstellung des Nutzens. Ein pauschaler*

*Effizienzgewinn durch die Bereitstellung oder Nutzung von Basiskomponenten kann für das MOR nicht bestätigt werden.“*

Antwort:

Wir bedanken uns für die Zustimmung zu den Kernaussagen der Beschlussvorlage und die Beteiligung bei der Erprobung der Beteiligungsplattform Consul.

- Die in der Beschlussvorlage gewählte Vorgehensweise, den Nutzen pauschalisiert, in einem stadtweit übergreifenden Ansatz darzustellen, ist der hohen Komplexität, großen Anzahl von Leistungen und sehr dynamischen Entwicklung gerade bei der Umsetzung der Leistungen des OZG, sowie der hohen Anzahl von Basiskomponenten geschuldet.  
Einzelbetrachtungen in spezifischen Themenbereichen wie dem genannten elektronischen Behördenpostfach (BeBPO) sind natürlich möglich, aber eine breite Varianz eines konkreten monetären Nutzens und Personaleinsparungen aufgrund der Informationslage zu den Prozessen ohne hohen Aufwand kaum möglich. In dem konkreten Fall BeBPO sind Aussagen aufgrund der neuen Situation erst mit Bereitstellung der Plattform belastbar möglich und betreffen insbesondere die nachgelagerten Prozesse im Umgang mit den Gerichtsakten.  
Aus Erfahrungen des Projekts werden nicht realisierte Einsparungen in einem Bereich, durch einen höheren Nutzen an anderer Stelle in der Regel in einer Gesamtbetrachtung ausgeglichen.  
Die entsprechenden Rückmeldungen zur Nutzenbetrachtung nehmen wir zum Anlass, bei der Konzeption und Umsetzung der Online-Dienste eine breiterer Informationsbasis zu aktuellem Aufwand in den Prozessen genauer zu erfassen und hierzu im Kontext des Geschäftsprozessmanagement enger mit den Referaten zusammenzuarbeiten.  
Mit diesen zusätzlichen Erfahrungen und Daten aus ähnlichen Verwaltungsvorgängen soll die Abschätzung des Einsparpotentials in der Einzelbetrachtung von Online-Diensten sowie der Nutzung von stadtweiten Basiskomponenten genauer möglich werden.  
Hier werden wir gerne auf das Mobilitätsreferat zur Optimierung und Konkretisierung der Darstellung zum Nutzen zugehen.
- Vorteile und Nutzen aus der umfassenderen Bereitstellung offener Daten (OpenData) zeigt sich durchaus in verschiedenen Beispielen in anderen Städten, befördert die lokale Community und Start-Up Szene und schafft auch im Bereich der Münchner Verwaltung im Kontext des Förderprojekts Digitaler Zwilling und dem neuen Projekt „Connected Urban Twins“ bereits Mehrwerte und zeigt das Potential in unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung. Ziel des Projekts E-/Open-Government ist das Angebot an offenen Daten sukzessive zu erweitern und den Stadtratsauftrag zu OpenData aus 2021 umzusetzen.
- Wir stimmen der Anmerkung des Mobilitätsreferats zu, dass eine Meldeplattform mehr beinhalten muss als die reine Aufnahme von Meldungen. Auf einer Meldeplattform müssen immer auch Informationen zu Prozessen bereitgestellt werden. Passend zum Ziel der Meldeplattform „Mach München besser!“ (MMB): nicht nur Mängel beheben, sondern auch Bearbeitungsprozesse transparenter zu machen und so bei den Bürger\*innen Verständnis für die Arbeit der Stadt zu schaffen.

MMB nutzt muenchen.de als „Informationsschaufenster“. Als zentrale Website der Stadt sind hier bereits alle Informationen rund um die infrastrukturellen Themen und Planungsthemen verschriftlicht. In den Antworten auf Meldungen und auf der Plattform selbst muss daher nur auf diese Seiten verwiesen werden.

MMB wurde als referatsübergreifende Meldeplattform konzipiert und soll auch als solche genutzt werden. Aus Bürger\*innensicht ist es wenig transparent, in einer Stadt mehrere Meldeplattformen mit ähnlicher Zielsetzung, Darstellung und Funktionsumfang zu betreiben. Eine stadtweite, referatsübergreifende Meldeplattform als Standard zu nutzen ist aus unserer Sicht zielführender. Auch wenn im Bereich des „Radverkehrs“ eine Sondersituation vorliegt, wäre daher mittelfristig der Einsatz der MMB-Plattform für geeignete Szenarien unser Wunsch. Hier freuen wir uns auf einen intensiven und konstruktiven Austausch mit dem Mobilitätsreferat.

#### Stellungnahme des Referats für Arbeit und Wirtschaft

*„Das RAW begrüßt die Fortführung des Projektes E-und Open-Government 2022 und hält den weiteren zügigen Ausbau von nutzerfreundlichen und effektiven Online-Angeboten für dringend erforderlich.“*

*Wir bitten um Berücksichtigung folgender Aspekte:*

- *S.8: Nach unserem Kenntnisstand wurde der Begriff Unternehmenskonto durch den Begriff Organisationskonto ersetzt. Wir schlagen daher vor, das Wort „Unternehmenskonto“ durch „Organisationskonto“ zu ersetzen.*
- *S.9: Bezugnehmend auf den weiteren Ausbau des Formularservers und weiterer Formulare bitten wir dringend die Erstellungszeit neuer Formulare zu verkürzen und verbindliche zeitnahe Projekttermine zu gewährleisten.*
- *S.10: Im Rahmen der strategischen Betrachtung der Basiskomponente Alfresco weisen wir das eoGov-Projekt darauf hin, dass die Auswahl einer nutzerfreundlicheren und funktionaleren Kooperationsplattform von großer Bedeutung ist.*
- *S.11 Kapitel 3 Thematisch zugeordnete Stadtratsanträge: Die folgenden Sätze bitte mit den hervorgehobenen Worten ergänzen:*
  - *Insgesamt wird die europäische Zusammenarbeit über das Referat für Arbeit und Wirtschaft (RAW) und seinen „Fachbereich Europa **und Internationales**“ gesteuert. Die Digitalisierung ist in diesem Zusammenhang .... mit den Säulen MITGESTALTEN, ZUSAMMENARBEIT und (ER)LEBEN*
  - *Gemäß Stadtratsbeschluss Nr. 20-26 / V 02443 vom 03.03.2021 „Neuorganisation der Bereiche Europa und Internationales“ .... Mit der Stadtratskommission „Europa und Internationales“, dem Lenkungskreis **"Europa und Internationales"**, ....*

*Das RAW wird das Projekt weiterhin im Rahmen seiner Möglichkeiten unterstützen.“*

Antwort:



Wir bedanken uns für die Zustimmung zu den Kernaussagen der Beschlussvorlage und die Unterstützung des Projektes. Die Anpassungen an den Textstellen wurden durchgeführt.

Durch die Umsetzung von Online-Diensten über den Formularserver konnte die Erstellungszeit insbesondere im Hinblick auf die technischen Aspekte bereits deutlich reduziert werden. Ein wichtiger Zeitfaktor ist jedoch die Ausarbeitung der Online-Dienste in den Referaten inkl. Klärung datenschutzrechtlicher Fragestellungen, die wir aus dem Projekt heraus tatkräftig unterstützen, aber auf die wir nur in begrenztem Rahmen Einfluss haben. Wir arbeiten weiterhin beständig an der Optimierung des Bereitstellungsprozesses und hoffen die Erstellungszeit in allen Bereichen weiter reduzieren zu können.

Bei der strategischen Betrachtung der Kooperationsplattform sind die Themen „Nutzendenfreundlichkeit“ und „funktionaler Umfang“ zwei zentrale Aspekte, die selbstverständlich berücksichtigt werden und in die Weiterentwicklung der Plattform einfließen.

#### Stellungnahme des Referats für Bildung und Sport:

*„... das RBS begrüßt die Fortführung des Projektes eoGov 2022 und insbesondere die Bereitstellung, Weiterentwicklung und Optimierung der eoGov-Basiskomponenten, die auch teilweise im RBS im Einsatz sind.*

*Zur Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (Kapitel 4.5.2.1) hat das RBS folgende Anmerkungen:*

- 1. Es wird mittels eines globalen Berechnungsansatzes – ähnlich wie in der Beschlussvorlage Nr. 20-26 / V04375 und V 04376 – "München Portal der Zukunft (MPdZ)" – über einen Zeitraum von 10 Jahren eine pauschale Gesamtentlastung in Höhe von 13 Mio. € über alle Referate und Eigenbetriebe angesetzt. Um die Herleitung der Gesamtentlastung nachvollziehen zu können, wäre es hilfreich, wenn der Rechenweg transparent dargestellt werden würde.*
- 2. Da bereits in der Beschlussvorlage MPdZ hohe Effizienzgewinne durch Digitalisierung der Prozesse in den Fachbereichen prognostiziert und angesetzt wurden und die beiden Themen (MPdZ und eoGov) sehr eng verwoben sind, regt das RBS an, ein konsistentes und nachvollziehbares Modell zur Schätzung der Effizienzgewinne für alle verwandten Themen zu entwickeln, so dass transparent dargestellt werden kann, für welches Thema welche Effizienzgewinne (ggf. anteilig) veranschlagt werden.*
- 3. Grundsätzlich sieht das RBS bei pauschal ermittelten Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen die Problematik, dass gemäß Beschlussvorlage "Transparente Darstellung und Controlling der Wirtschaftlichkeit bei IT-Projekten II" BV 20-26/ V 01810 der dargestellte Nutzen haushaltswirksam bei den Referaten und Eigenbetrieben berücksichtigt werden muss. Haushaltswirksame Einsparungen können aus Sicht des RBS aber erst dann relevant werden, wenn der Effizienzgewinn durch tatsächlichen Einsatz von zur Verfügung gestellten eoGov-Komponenten erzielt werden kann. Die konkrete Wirtschaftlichkeit ist dabei nicht pauschal, sondern einzelfallbezogen zu bestimmen.*

*Das RBS bittet um Berücksichtigung der angemerkten Punkte.“*

Antwort:

Wir bedanken uns für die Zustimmung zur Fortführung des Projektes.

Bzgl. der Stellungnahme zur Wirtschaftlichkeit, Nutzen und dem pauschalisierten Ansatz verweisen wir auf die Kommentierung zu der Stellungnahmen des Mobilitätsreferats.

Die Anregung die Nutzenbetrachtungen weiter zu synchronisieren bzw. auch weiter abzugrenzen nehmen wir auf. Eine Betrachtung auf Einzelfallebene ist anzustreben und wir werden das in Zukunft, soweit möglich und konkrete Vergleichszahlen vorliegen, berücksichtigen. Im Fall von eoGov betrachten wir ganz konkret die Online-Dienste und den Antragseingang, sowie die Anbindung an Fachverfahren.

Stellungnahme des Sozialreferats:

*„...mit der vorliegenden Beschlussvorlage berichtet das IT-Referat über den Sachstand des Projektes E- und Open-Government und bittet um die Bewilligung dessen Fortführung für das Jahr 2022. Es stellt die bislang erzielten Fortschritte sowie die geplanten weiteren Maßnahmen bei der Bereitstellung von Basiskomponenten (z.B. Online-Bürger\*innenbeteiligungsplattform, Anliegenmanagement, Chatbot) und der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) dar.*

*Das Sozialreferat begrüßt die dargestellten Vorhaben des IT-Referats zum E- und Open-Government und erkennt darin eine zukunftsweisende Form, der Stadtgesellschaft auch die Leistungen des Sozialreferats auf zeitgemäße Art und Weise bekannt zu machen und anzubieten. Inhaltlich hat das Sozialreferat seine Ergänzungen bereits für den Fortführungsbeschluss 2021 unterbreitet (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01787 vom 9.12.2020, Anlage 4, Stellungnahme des Sozialreferats).*

*Allerdings sieht das Sozialreferat die eher pauschal gehaltenen Ausführungen zur monetären Wirtschaftlichkeit kritisch (Ziffer 4.5.2.1., S. 15 f.). Aufgrund der durch langfristig unbesetzte Stellen und PEIMAN-Einsätze hoch belasteten Dienststellen sieht das Sozialreferat keine weiteren Einsparpotentiale, sondern lediglich die Chance, die Beschäftigten bei „on-top-Aufwand“ zu entlasten.*

*Aus oben genannten Gründen kann das Sozialreferat der Beschlussvorlage nicht zustimmen und bittet darum, diese Stellungnahme der Vorlage beizufügen.“*

Kommentar RIT-IA2:

Wir bedanken uns für die Ausführungen und generelle Unterstützung beim Ausbau des zukunftsweisenden, digitalen Angebots für unsere Stadtgesellschaft.

Bzgl. der Stellungnahme zu Wirtschaftlichkeit, Nutzen und dem pauschalisierten Ansatz verweisen wir auf die Kommentierung zu der Stellungnahmen des Mobilitätsreferats.

Eine Betrachtung konkreter Fallkonstellationen ist anzustreben, insbesondere ist dabei zu prüfen, ob sich Vereinfachungen an einer Stelle mit zusätzliche Aufgaben an anderer Stelle aufheben. Wir werden das in Zukunft, soweit möglich und konkrete Vergleichszahlen vorliegen berücksichtigen. Durch den Einsatz von Online-Diensten mit einer hohen Integration und Automatisierung im Zusammenspiel mit den

Fachverfahren sehen wir Potential zur mittelfristigen Entlastung der Fachdienststellen und der dargestellten Situation im Sozialreferat. Wir wollen hier im konstruktiven Dialog Möglichkeiten zur Entschärfung der Situation im Sozialreferat diskutieren um dort den Ausbau der Angebote an Online-Diensten gemeinsam voranzutreiben.

Alle Stellungnahmen zur Beschlussvorlage sind in Anlage 3 im Wortlaut zur Kenntnis vollständig beigefügt.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

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

### **Korreferentin und Verwaltungsbeirat**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Lars Mentrup, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **II. Antrag des Referenten**

1. Der Stadtrat stimmt der Fortführung des Projektes E- und Open-Government für das Jahr 2022 zu.
2. Das IT-Referat wird beauftragt, dem Stadtrat Ende 2022 eine Beschlussvorlage zur Projektfortführung und 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 in 2023 möglich ist.
3. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ von Herrn StR Fabian Ewald und Herrn StR Jens Luther der CSU-Fraktion (Antrag Nr. 20-26 / A 00572) vom 23.10.2020 aufgegriffen bis 31.12.2022.
4. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag „Internationale digitale Vernetzung – München wird Leitregion“ von Frau StR Sabine Bär und Herrn StR Hans Hammer der CSU-Fraktion (Antrag Nr. 20-26 / A 01510) vom 02.06.2021 geschäftsordnungsmäßig erledigt.
5. Das Projekt wird beauftragt, dem Stadtrat weiterhin jährlich zu berichten. Dieser Beschluss unterliegt aufgrund der eigenständigen Berichtspflicht nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

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

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**