

## Übersicht zu weiteren Online-Services und App Services der Landeshauptstadt München

### 1. Baureferat

#### 1 1 Isar-App (<https://isar-map.de/>)

Die Isar-App informiert auf einem Klick vor Ort über die wichtigsten „points of interest“ und ist als eine WebApp erreichbar. Die breit angelegte Öffentlichkeitskampagne für eine saubere Isar „Wahre Liebe ist...“ erreicht jedes Jahr über diese App viele Bürger\*innen und sensibilisiert für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Naturraum Isar.

Die Isar-App wird laufend weiterentwickelt. Bereits jetzt können der App Informationen, wie beispielsweise erlaubte Grillzonen, der Standort von Spielplätzen, Toiletten und Abfallbehältern, Informationen zu Brückenbauwerken über die Isar sowie zu Kiosken und Wasserwacht-stationen entnommen werden.

### 2. Kreisverwaltungsreferat (KVR)

Das KVR bietet über den Dienstleistungsfinder 337 Dienstleistungen an. Aktuell gibt es 108 Online-Angebote. Dies entspricht gut 32% der Dienstleistungen im KVR, die nach und nach je nach rechtlicher, technischer und finanzieller Umsetzbarkeit weiter ausgebaut werden. Die Zufriedenheit mit den Onlinediensten lag im Jahr 2022 bei ca. 82%. Rund 53 weitere Online-Dienste und der Ausbau an medienbruchfreien und digitalen Geschäftsprozessen sind geplant.

Im Stadtratsbeschluss vom 16.12.2020 zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01894 „KVR Online 2023“ sind Maßnahmen zur Vermarktung der neuen KVR Online-Angebote enthalten. Diese sollen zu einer erhöhten Bekanntheit und damit Nutzung der KVR Online-Angebote führen.

Die derzeit meist genutzten Online-Services des KVR waren im Jahr 2022:

Online-Angebot	Nutzungszahlen 2022
Abfrage Bearbeitungsstatus Führerscheinantrag	906.006
Antrag Briefwahl (2021)	361.411
Wunschkennezeichen reservieren	129.927
Kontaktformular Ausländerbehörde	83.272
Urkundenbestellung	61.623
Bewohnerparkausweis	37.829
Meldebescheinigung	31.170
Quick-Check Einbürgerung	19.577
Kontaktformular Fahrerlaubnisbehörde	15.236
Aufenthalt für Studienzwecke	13.795

Mit der **Onlineauskunft zum Bearbeitungsstand** können die Antragstellenden abfragen, ob ihr beantragter Führerschein, Pass oder Personalausweis zur Abholung bereit liegt. Bei diesem Onlineangebot handelt es sich um eines der ersten und damit ältesten Onlineangebote des Kreisverwaltungsreferats. Dessen Nachfrage und Aktualität ist ungebremst. Das belegen die hohen Nutzungszahlen und die OZG-Relevanz.

Mit dem Onlinedienst zur Beantragung von **Briefwahlunterlagen** können die Münchner Bürger\*innen einfach und schnell ihre Briefwahlunterlagen anfordern. Die erforderlichen Informationen können der Wahlbenachrichtigung entnommen werden.

Das **Kontaktformular** der Ausländerbehörde bzw. der Fahrerlaubnisbehörde ermöglicht Fragestellungen zu aufenthaltsrelevanten bzw. fahrerlaubnisrelevanten Themen. Mit dieser Art von Formular wird sichergestellt, dass bei der ersten Anfrage alle notwendigen Informationen übermittelt werden, so dass aufwändige Nachfragen entfallen und der zeitliche Aufwand sowohl für die Bürger\*innen als auch die Sachbearbeitung so gering wie möglich gehalten werden kann und damit eine zügige Beantwortung möglich ist.

Ein ebenfalls intensiv genutztes Onlineangebot ist der Onlinedienst zur **Urkundenbestellung**. Mit diesem Service können Geburts-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden bestellt und elektronisch bezahlt werden. Die Urkunden werden postalisch versendet. Der Weg ins KVR entfällt.

### 3. Mobilitätsreferat

#### 3.1 Meldeplattform Radverkehr

Die Meldeplattform Radverkehr ist ein bürgernahes Angebot des Mobilitätsreferates, um Anliegen zur Verbesserung des Radverkehrs in München an die Stadtverwaltung heranzutragen. Unter [muenchenunterwegs.de/meldeplattform-radverkehr](https://muenchenunterwegs.de/meldeplattform-radverkehr) können Münchner\*innen Hinweise, Fragen oder Lob rund um die Radverkehrsinfrastruktur in München einbringen. Damit erhält die Stadt zusätzlich zu den bereits bekannten Missständen weitere Hinweise für Verbesserungsmöglichkeiten. So können beispielsweise Ampelschaltungen für Radfahrer\*innen überprüft und gegebenenfalls optimiert werden. Darüber hinaus helfen diese Meldungen, weitere Missstände zu identifizieren, die sich aus sonstigen Überwachungen und Beobachtungen bislang nicht erkennen ließen. Wenn an bestimmten Stellen beispielsweise Autos wiederholt auf dem Fahrradweg parken, können hier die Kontrollen verstärkt werden. Auch im Bereich der Baustelleneinrichtung leistet die Meldeplattform wertvolle Dienste, da Hinweise auf mögliche Problemstellen gegeben werden können.

Seit Freischaltung der Meldeplattform im Juni 2021 wurden bis Ende 2022 bislang 3.378 Anliegen an das Mobilitätsreferat gemeldet. Eine Antwort innerhalb von 24 Stunden erfolgt über die Meldeplattform Radverkehr nicht. Dies ist einerseits aus Kapazitätsgründen andererseits auf Grund der Komplexität der Anliegen, die teilweise einer referatsübergreifenden Abstimmung verbunden mit vor-Ort-Terminen bedürfen, nicht möglich. Darüber hinaus werden Anregungen, die einer größeren Umbaumaßnahme bedürfen, nicht ad hoc geprüft, sondern fließen in Priorisierungen ein oder werden bei anstehenden Planungen zur Prüfung hinzugezogen.

Die Meldungen sowie die Antworten werden auf der Meldeplattform auf einer Karte dargestellt. Dadurch schafft die Stadt München mit der Plattform zusätzliche Transparenz für die Nutzer\*innen, Bezirksausschüsse und Interessensgruppen.

Darüber hinaus soll aus der Meldeplattform in Zukunft eine Melde- und Informationsplattform werden. Dann sollen Nutzer\*innen auch Informationen beispielsweise zu Fahrradstraßen, zu

aktuellen Beschlüssen, Maßnahmen beim Radverkehr oder Zukunftsplanungen auf der Übersichtskarte erhalten.

Die Meldeplattform befindet sich derzeit noch in der Testphase.

Zukunftsweisend wäre, das radspezifische Anliegenmanagement auf alle Verkehrsthemen auszudehnen. Eine Ausweitung auf ein multimodales Anliegenmanagement ist beabsichtigt, setzt aber die vorherige Zuschaltung weiterer Personalkapazitäten voraus.

## **4. Sozialreferat**

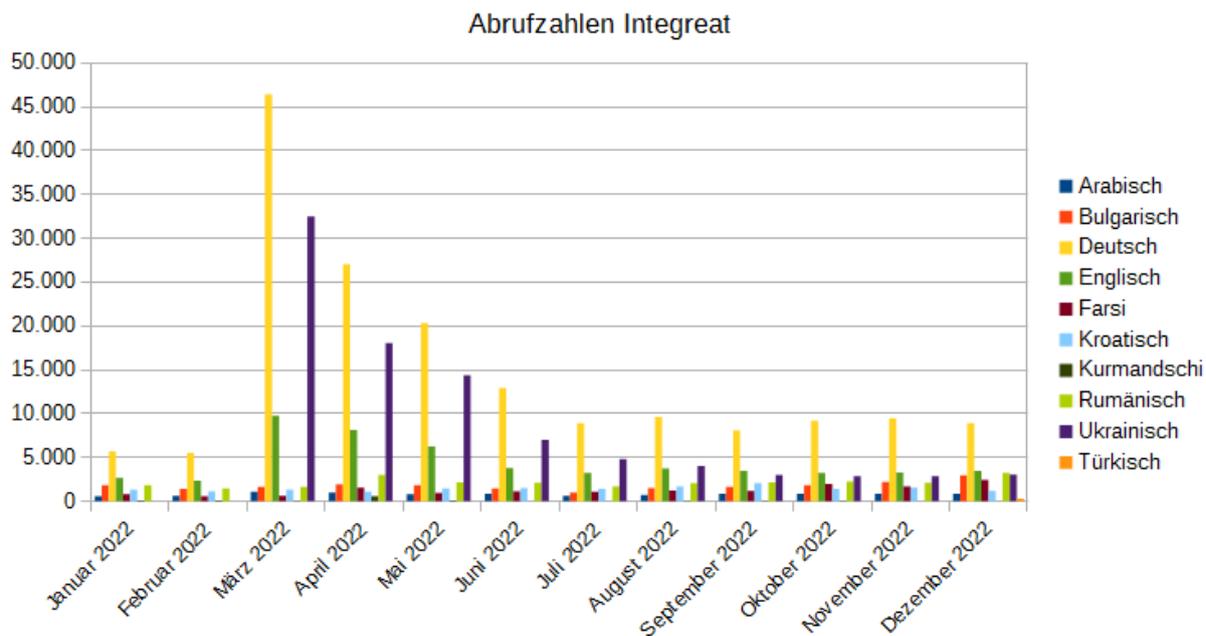
### **4.1 Integreat App**

Integreat München ist stadtweit das einzige Online-Informationsangebot, das umfangreiche Informationen in verschiedenen Sprachen anbietet. Im März 2018 verabschiedete der Stadtrat den „Münchner Gesamtplan zur Integration von Flüchtlingen“ (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 09597). Als ein verschiedene Handlungsfelder übergreifender Bedarf wurde die Bündelung und Bereitstellung von Informationen über bestehende Angebote für Geflüchtete ermittelt. Um diesen Bedarf zu decken, fiel die damalige Entscheidung des Stadtrats auf die digitale Lösung „Integreat“, eine 3-in-1 Lösung (Smartphone App, Website, Broschüre), die über die App auch offline genutzt werden kann. Im Februar 2020 ging Integreat München erstmals online. Seitdem wird der mehrsprachige Wegweiser für Geflüchtete und Neuzugewanderte mit durchschnittlich 34.052 monatlichen Seitenaufrufen im Jahr 2022 sehr gut angenommen.

Das Ziel der App ist es, Menschen willkommen zu heißen, Sprachbarrieren abzubauen und Informationen zugänglich zu machen. Die Übersicht über die Vielzahl der Unterstützungsangebote und Projekte, sowohl von städtischer Seite als auch von freien Trägern fördert nicht nur die Teilhabe Geflüchteter an der Stadtgesellschaft, sondern unterstützt auch Haupt- und Ehrenamtliche bei der Orientierung in der Münchner Angebotslandschaft. Integreat bietet Informationen zu verschiedenen Themen, wie Beratungs- und Integrationsangebote, Deutsch-Lernangebote, Schul- und Kitabesuch, Arbeit und Ausbildung, Gesundheit, Hilfestellen bei Notfällen, Wohnen, öffentliche Verkehrsmittel, Sport-, Kultur- und Freizeitangebote oder spezielle Angebote für vulnerable Personengruppen. Alle Inhalte sind auf Arabisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Kroatisch, Kurmandschi, Rumänisch, Türkisch und Ukrainisch abrufbar.

Ein wesentlicher Vorteil der Bündelung von Informationen in digitaler Form ist die Möglichkeit der flexiblen und schnellen Reaktion auf Veränderungen. Dieser Aspekt wurde abermals im März 2022 deutlich: Bereits wenige Tage nach Beginn des russischen Angriffskrieges konnten die in München ankommenden Menschen aus der Ukraine mit wichtigen Informationen und Anlaufstellen auf Deutsch, Englisch und Ukrainisch versorgt werden. Dies wirkte sich auch wesentlich auf die Zugriffszahlen aus:

Mit 95.116 Aufrufen verzeichnete der März – verglichen mit den bis dahin üblichen Nutzungszahlen – einen Anstieg um mehr als das 7-fache – ca. ein Drittel der Klicks galt Seiten auf Ukrainisch.



Neben der Erweiterung des Sprachangebots – zuletzt Ukrainisch im März 2022 und Türkisch im Dezember 2022 – wird Integreat ständig weiterentwickelt und ausgebaut. Ein seit Juni 2022 implementierter Stadtplan, der im Frühjahr 2023 um Kategorien und Öffnungszeiten erweitert werden wird, hilft User\*innen bei der Orientierung im Stadtgebiet. Da Integreat mit der Vorlesefunktion herkömmlicher Smartphones kompatibel ist, können auch blinde / sehbehinderte Menschen oder Analphabet\*innen das Angebot nutzen und sich die Inhalte in verschiedenen Sprachen vorlesen lassen. Die systeminterne Berechnung des HIX-Wertes (Hohenheimer-Verständlichkeitsindex), sowie die zukünftige Zusammenarbeit mit dem Übersetzungsdienstleister DeepL und dem Anbieter SUMM, ein KI-basiertes Tool zur Übersetzung in Leichte Sprache, erhöhen die Zugänglichkeit und Barrierefreiheit der Informationen zusätzlich. Gemeinsam mit dem App-Betreiber Tür an Tür gGmbH erfolgt derzeit die Entwicklung und Evaluierung einer Funktion, die eine (Verweis-)Beratung – ebenfalls in mehreren Sprachen – via Chat ermöglichen soll.

## 4.2 SOWON

Das Amt für Wohnen und Migration bietet wohnungssuchenden Haushalten die Möglichkeit, ihren Antrag auf geförderten Wohnraum online über [www.sowon-muenchen.de](http://www.sowon-muenchen.de) zu stellen. Die Antragstellung erfolgt mit dynamischen Fragen und Hinweisen komfortabel und intuitiv. Bereits während der Eingabe erhalten die Wohnungssuchenden Rückmeldung zu Unterlagen wie Mietvertrag, Gehaltsabrechnung oder Schwerbehindertenausweis, die für die weitere Bearbeitung benötigt und hinzugefügt werden müssen.

Ein Tutorial zur Bedienung des Online-Antrages (unter <https://www.youtube.com/watch?v=RVmOTdImwuA>) zeigt, wie man leicht zu einem vollständigen Antrag kommt. Ein umfassendes Hilfesystem beantwortet häufig gestellte Fragen und vermeidet Fehleingaben. Bei Rückfragen seitens der Sachbearbeitung erfolgt die weitere Kommunikation ebenfalls digital in das persönliche SOWON-Postfach des Wohnungssuchenden.

Die Vergabe von gefördertem Wohnraum erfolgt ebenfalls digital über die Online-Plattform SOWON. Dazu müssen sich interessierte Wohnungssuchende auf passende Wohnungsangebote bewerben. Anschließend wählt das Amt für Wohnen und Migration die fünf dringlichsten Haushalte aus und schlägt diese der\*dem Vermieter\*in vor. Jährlich stellen rund 30.000 wohnungssuchende Haushalte bei der Landeshauptstadt München einen Antrag auf geförderten, d. h. preiswerten Wohnraum. Der Anteil der Online-Anträge liegt bei rund 75 %. Durch die Einführung des Online-Antrages konnte die Bearbeitungszeit reduziert und die Transparenz für die Wohnungssuchenden erhöht werden.

#### **4.3 Mietspiegel**

Der Mietspiegel ist eine Übersicht über die ortsübliche Vergleichsmiete. Als Begründungsmittel im Mieterhöhungsverfahren sowie im Zusammenhang mit der Mietpreisbremse kommt dem qualifizierten Mietspiegel für München besondere Bedeutung zu. Mit dem Online-Mietspiegel steht den Bürger\*innen jeweils ab Veröffentlichung eines neuen qualifizierten Mietspiegels für München ergänzend zur Broschüre ein Berechnungsprogramm ([www.mietspiegel-muenchen.de](http://www.mietspiegel-muenchen.de)) zur Verfügung, mit dem die ortsübliche Vergleichsmiete berechnet werden kann.

Der Online-Mietspiegel wurde und wird hinsichtlich der Anwenderfreundlichkeit und Barrierefreiheit regelmäßig weiter optimiert. Er ist eine der im Sozialreferat am meisten genutzten Anwendungen.

Bei Fragen zur Anwendung des Mietspiegels gibt die Mietberatungsstelle im Amt für Wohnen und Migration, die die Münchner Bürger\*innen bei allen wohnraummietrechtlichen Fragen unterstützt, Hilfestellung.