

Telefon: 233 - 92549
Telefax: 233 - 28128

Direktorium
D – I - ZV

**Der Stadtservice München: Du fragst Deine Stadt – und sie antwortet
und hilft innerhalb eines Tages!**

Antrag Nr. 14-20 / A 06358 von Frau StRin Anne Hübner, Herrn StR Christian Müller,
Frau StRin Verena Dietl, Herrn StR Christian Vorländer, Herrn StR Haimo Liebich,
Herrn StR Hans Dieter Kaplan vom 06.12.2019, eingegangen am 06.12.2019

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 09309

5 Anlagen

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschusses vom 19.04.2023 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag des Referenten	3
1. Anlass dieser Sitzungsvorlage	3
2. Bürgerservice-Angebote der LH München	4
2.1 Persönliche Anlaufstellen	4
2.1.1 Die Bürgerberatung des Oberbürgermeisters	4
2.1.2 Die Stadtinformation	5
2.1.3 Modernisierung und Zentralisierung der München-Information	6
2.2 Telefon-Services	6
2.2.1 Kommunales Callcenter (KCC)	6
2.2.1.1 Zentraler Telefonservice (ZTS)	6
2.2.1.2 Servicetelefone	9
2.2.2 Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Telefon-Services	9
2.2.2.1 Erweiterung der Einsatzbereiche des Wissensmanagement-Systems	9
2.2.2.2 Weiterentwicklung der Servicetelefone der Referate	10
2.3 Online- und App-Services	10
2.3.1 stadt.muenchen.de – Bürgerservice online	10

2.3.2 „Mach München besser!“	11
2.3.3 muenchen app	15
3. Ausblick	16
3.1 Onlinedienste zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) als gesetzlicher Auftrag sowie weiterer freiwilliger Leistungen der LHM	16
3.2 München Portal der Zukunft	16
4. Fazit	18
II. Antrag des Referenten	20
III. Beschluss	21

I. Vortrag des Referenten

1. Anlass dieser Sitzungsvorlage

In dem als Anlage 1 beigefügten Antrag bittet die damalige Stadtratsfraktion der SPD die Stadtverwaltung, eine App, ein Onlineangebot, eine Telefonnummer und auch eine persönliche Anlaufstelle – einen Stadtservice München – zu schaffen, an den Bürger*innen jede Frage und jedes Anliegen richten können, innerhalb von 24 Stunden eine Antwort und so schnell es geht, Unterstützung bekommen.

Zur Antragsbegründung ist Folgendes ausgeführt:

„Ist mein Ausweis bereit zum Abholen? Wo bekomme ich einen Gutschein für das Frauennachttaxi? Mein Papa ist pflegebedürftig, Mama im Krankenhaus und ich brauche dringend Hilfe! Von kleinen bis zu ganz großen Anliegen: München will da sein und zwar innerhalb kürzester Zeit! Mit dem richtigen Ansprechpartner, um das Anliegen schnell und gut zu lösen, um den Bürger*innen zu helfen!

Wir wollen den „Stadtservice München“, eine Organisation, die digital und analog jedes Anliegen aus der Bürgerschaft innerhalb von 24 Stunden aufgreift und zusammen mit der zuständigen Behörde so schnell es geht löst. Damit unsere Münchner*innen noch zufriedener mit ihrer Stadt sind!“

Der Antrag kommt dem Selbstverständnis der Landeshauptstadt München (LHM) als Dienstleisterin für die Menschen in unserer Stadt entgegen. Als bürgerfreundliche und gleichstellungsorientierte Stadt will München den bestmöglichen Service bieten. Die LHM arbeitet daher beständig an der Verbesserung ihrer Dienstleistungen. Der Antrag wurde zum Anlass genommen, die bestehenden Angebote und Kontaktmöglichkeiten nochmals zu evaluieren und eventuellen Anpassungsbedarf zu identifizieren.

Das federführende Direktorium hat diesen Antrag in enger Abstimmung mit fachlich tangierten städtischen Stellen bearbeitet. Die dynamische Entwicklung der städtischen Serviceleistungen führte zu mehrfacher Überarbeitung dieser Sitzungsvorlage und Gewährung von Fristverlängerungen zur sachgerechten Bearbeitung. Insbesondere die nachhaltigen Veränderungen durch die Corona-Pandemie auch in der städtischen Arbeitswelt mit verringerten externen und internen Direktkontakten und exponentiell ausgeweitetem Homeoffice haben der digitalen Weiterentwicklung in den letzten Monaten nochmals einen Schub gegeben.

Die Stadtverwaltung bietet den Menschen in unserer Stadt bereits eine breite Palette an Dienstleistungen in den verschiedensten (Zugangs)Formaten und entwickelt sie

kundenfreundlich stetig weiter. Die Vielzahl dieser Services ist der Verwaltung einer stetig wachsenden Millionenstadt mit inzwischen 15 Referaten geschuldet. Kapitel 2 des Referentenvortrags zeigt **exemplarisch** eine Auswahl der bestehenden zahlreichen Serviceleistungen der LH München und deren Weiterentwicklungspotenziale:

- In **Persönlichen Anlaufstellen**,
- durch **Telefon-Services**,
- mittels **Online-** und **App-Services**.

Das Kernelement künftiger Verbesserungen ist die fortschreitende Digitalisierung der städtischen Serviceleistungen. Zu den geplanten Ausweitungen und Verbesserungen der Services gibt Kapitel 3 des Referentenvortrags einen Ausblick. Hier wird auch dargestellt, wie der Intention des Antrags, mit einem eindeutigen und leicht auffindbaren Ansprechpartner bei der LHM, digitale und analoge Anliegen aus der Bürgerschaft schnell zu bearbeiten, noch besser nachgekommen werden soll.

2. Bürgerservice-Angebote der LH München

2.1 Persönliche Anlaufstellen

In der Innenstadt gibt es viele **Persönliche Anlaufstellen** in unterschiedlichen Referaten mit fachlicher Spezialisierung - im Kreisverwaltungsreferat, im Referat für Stadtplanung und Bauordnung und im Direktorium. Hinzu kommen die Sozialbürgerhäuser, die als wohnortnahe persönliche Anlaufstellen, u. a. mit der Orientierungsberatung eine jederzeit erreichbare Anlaufstelle für Notsituationen bieten. Ein niederschwelliger Zugang zu allen Sozialleistungen der Landeshauptstadt München wird hierdurch dezentral in 12 Sozialregionen sichergestellt.

Für allgemeine Fragen gibt es im Rathaus zwei Persönliche Anlaufstellen, die **Bürgerberatung des Oberbürgermeisters** und die **Stadtinformation**.

Die folgenden Kapitel 2.1.1 und 2.1.2 beschreiben die beiden Serviceeinheiten und zeigen in Punkt 2.1.3 Möglichkeiten zur Modernisierung auf.

2.1.1 Die Bürgerberatung des Oberbürgermeisters

Die Bürgerberatung des Oberbürgermeisters nimmt Anliegen, Beschwerden, Anregungen und Verbesserungsvorschläge aus der Bürgerschaft entgegen, prüft und beantwortet diese bzw. leitet sie an die zuständigen Fachreferate zur Bearbeitung weiter.

Die Anliegen können auf verschiedenen Wegen bei der Bürgerberatung vorgebracht werden: Durch persönliche Vorsprache im Rathaus, telefonisch und schriftlich per Post, Fax oder per E-Mail an **buengerberatung.dir@muenchen.de**.

Die Möglichkeit, sich per E-Mail an den Oberbürgermeister zu wenden, wird bei über 95% aller jährlichen Eingaben genutzt. Diese Entwicklung war auch schon vor Beginn der Pandemie deutlich erkennbar. So wurden im Jahr 2019 ca. 7.000, 2020 ca. 10.900 und 2021 ca. 9.900 Anliegen per E-Mail an die Bürgerberatung gerichtet.

Zwischen 40% und 50 % aller Anliegen kann entweder ganz oder teilweise entsprochen werden. Alle weiteren Anliegen betreffen oft Themen, die von der Verwaltung kurzfristig nicht gelöst werden können (siehe Topthemen „Wohnen“ und „Verkehr“) bzw. beinhalten Meinungsäußerungen der Bürger*innen ohne weiteren Prüfauftrag.

2.1.2 Die Stadtinformation

Die Stadtinformation im Rathaus ist eine feste Institution und Anlaufstelle für Bürger*innen, die Rat und Auskünfte suchen. Sie bietet eine umfassende Lotsenfunktion an die zuständige Stelle. Neben der Beratung der Bürger*innen führt die Stadtinformation eigene Aktionen und Veranstaltungen durch und informiert die Öffentlichkeit über aktuelle Themen. Zudem erteilt die Stadtinformation die Genehmigungen für die Straßenmusiker*innen und Straßenkünstler*innen in der Altstadt-Fußgängerzone.

Die Stadtinformation ist für alle Anliegen und Anfragen auch telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Allerdings wird der persönliche Kontakt deutlich am stärksten nachgefragt. Aufgrund des oft höheren Alters der Kundschaft ist der E-Mail-Service nachrangig.

Komplexe Problemfälle, die sensible Daten beinhalten, können allerdings schon aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht vor Ort gelöst werden. Der Counterbereich ist offen gestaltet und gewährt aufgrund der hohen Besucherzahlen keine ausreichend geschützte Gesprächsatmosphäre. Bei Besucherzahlen der Stadtinformation von jährlich mehr als 500.000 Kund*innen (Befragung 2017) wäre dies auch im laufenden Parteiverkehr kaum möglich, da sich hierdurch die Wartezeiten für die nächsten Besucher*innen deutlich verlängern würden, was sich wiederum nachteilig für das niederschwellige und unkomplizierte Angebot der Stadtinformation auswirken würde.

Im Rahmen der Umbau- und Modernisierungspläne der Räumlichkeiten der Stadtinformation sollen auch die digitalen Angebote vor Ort mittels Bildschirmen modernisiert bzw. ausgeweitet werden.

Für ihr Serviceangebot stehen der Stadtinformation aktuell 5,3 VZÄ zur Verfügung.

2.1.3 Modernisierung und Zentralisierung der München-Information

Für die zentrale analoge Erreichbarkeit wird im Rahmen des geplanten Umbaus der München-Information (Tourist-Info und Stadtinformation) die Ausweitung der zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten geprüft. Dadurch könnten die Beratungsplätze der Bürgerberatung aus dem 2. Stock im Neuen Rathaus ins Erdgeschoss mit direktem Zugang vom Marienplatz verlegt werden, um so ein niederschwelligeres Beratungsangebot zu schaffen. Mit dem Ergebnis der Prüfung wird der Stadtrat im Rahmen einer gesonderten Beschlussvorlage bzgl. des Umbaus der Stadt- und Touristeninformation befasst werden.

2.2 Telefon-Services

2.2.1 Kommunales Callcenter (KCC)

Beim **telefonischen Bürgerservice** der LH München wirken der Zentrale Telefonservice (ZTS) im Direktorium als erste telefonische Erreichbarkeitsebene und auf der zweiten Ebene die bei den Referaten angesiedelten ca. 80 fachlich spezialisierten Servicetelefone zusammen. Die dritte Ebene sind die Fachabteilungen (Sachbearbeitungsebene). Alle drei Ebenen zusammen bilden hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit das Kommunale Callcenter (KCC) der LH München. Telefonische Anliegen allgemeiner Art sollen bereits auf der ersten Ebene abschließend erledigt werden. Dies entlastet die zweite und dritte Ebene. Diese können sich dann fachlich komplexeren Anfragen widmen.

Die Bürger*innen haben die Möglichkeit, wahlweise eine zum jeweiligen Anliegen passende Servicenummer aus der nach dem Lebenslagenprinzip strukturierten Doppelseite der LH München im öffentlichen Telefonbuch zu nutzen, über www.muenchen.de die richtige Ansprechstelle zu finden oder einfach die zentrale Einwahlnummer 115 zu wählen.

2.2.1.1 Zentraler Telefonservice (ZTS)

Der ZTS bedient neben der unter 2.2.1 dargestellten abschließenden Erledigung von Anliegen allgemeiner Art einige der Servicenummern, da die dort anfallenden spezifischen Fragen auch von nicht fachlich gezielt geschultem Personal bearbeitet werden können (z.B. Fundbüro, Abholscheine, Parkausweise).

Als zentrale Einwahlnummer hat sich die Behördennummer 115 gut etabliert. Seit 2019 wird die bisherige Einwahlnummer 233-00 nicht mehr veröffentlicht und bei einem Anruf dort auf die 115 verwiesen. Im Jahr 2022 wurden bei allen Servicetelefonen einschließlich der 115 monatlich ca. 90.000 Telefonate geführt, davon beim ZTS

ca. 20.000. Das Service-Telefon Corona verzeichnete im Jahr 2022 ca. 17.000 Gespräche.

Der Bürgerservice über die Behördennummer 115 gibt rasche und fundierte Auskünfte zu Leistungen der LH München und darüber hinaus bundesweit zu Leistungen anderer Kommunen, der Länder und von Bundesbehörden unabhängig von der Zuständigkeit. Der ZTS ist mit seiner sehr hohen Außenwirkung insbesondere in den Punkten Service und Qualität oft die erste Anlaufstelle bzw. der Erstkontakt für die Bürger*innen zur Stadtverwaltung und somit ein Aushängeschild der LH München. Dadurch trägt die Arbeit des ZTS nachhaltig zum Image der LH München und der Zufriedenheit der Bürger*innen bei.

Bei Anwahl der 115 erhalten Anrufende entweder unmittelbar eine Antwort auf jede, die öffentliche Verwaltung betreffende Anfrage, oder eine Rückmeldung innerhalb von spätestens 24 Stunden. Ein weiterer wichtiger Vorteil der 115 ist, dass ein vom 115-Verbund betriebenes Gebärdentelefon den Service auch hörbehinderten Personen zugänglich macht. Dies entspricht der Umsetzung der Grundsätze der vollen und wirksamen Teilhabe an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft und der Zugänglichkeit aus der UN-Behindertenrechtskonvention.

Basis der Auskünfte ist ein detailliertes und ständig aktualisiertes **Wissensmanagement-System**. Die Fachbereiche der Referate halten hier aktualisierte Informationen bereit. Das Wissensmanagement-System basiert zu einem wesentlichen Teil auf demselben Datenbestand des über die Website der LH München erreichbaren Dienstleistungsfinders. Dadurch haben die Bürger*innen die Möglichkeit, auf einen Großteil der Informationen, die sie telefonisch erhalten können, auch über dieses Online-Angebot zuzugreifen. Darüber hinaus brauchen damit die Fachbereiche für telefonische Auskünfte und Internet-Anfragen nur ein einziges System zu pflegen. Es handelt sich somit um ein sehr effizientes Zusammenspiel zwischen Telefonauskunft und Online-Service.

Daneben kann der ZTS über den deutschlandweiten 115-Verbund auf umfassende Informationen über die Dienstleistungen anderer Kommunen sowie Bundes- und Landesbehörden zugreifen und hierzu fundierte Auskünfte erteilen.

Bei Anfragen, die über die Behördennummer 115 eingehen und nicht unmittelbar aus dem Wissensmanagement-System beantwortet werden können, wird das Anliegen zur weiteren Bearbeitung in einem „Ticket“ strukturiert erfasst. Dieses Ticket wird von den Dienstkräften des Back-Office im ZTS für zusätzliche Recherchen aufgegriffen. Hierbei kann es sich um die Suche in weiteren Wissenssystemen oder um Rückfragen bei den Fachbereichen zur näheren Abklärung handeln. Lässt sich das Anliegen

auf diese Weise nicht beantworten, wird das Ticket per E-Mail zur Bearbeitung an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Die jeweils zuständige Stelle ist gemäß Nr. 2.3 der Allgemeinen Geschäftsanweisung der Landeshauptstadt München (AGAM) zur Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden verpflichtet. Diese Rückmeldung kann die abschließende Antwort oder eine Zwischennachricht sein.

Aufgrund der guten Zusammenarbeit zwischen ZTS und den Fachreferaten liegen immer aktuelle Informationen zu Neuerungen und kurzfristigen Änderungen dem ZTS für Auskünfte an die Bürgerschaft vor. Bei häufig angefragten Themen bestehen besondere Vereinbarungen zwischen dem ZTS und den betreffenden Fachbereichen, in denen geregelt ist, auf welche Weise die Anfragen weitergeleitet werden.

Die technische Umleitung einiger Servicenummern auf den ZTS ist eine besondere Form der Zusammenarbeit mit den Fachreferaten. So werden Anrufe, die über die Nummern einiger Servicetelefone eingehen, nicht vom Fachbereich bedient, sondern technisch direkt auf den ZTS umgeleitet und dort bearbeitet. Ein Beispiel ist die Umleitung der Nummer 233-96045 vom Fundbüro.

Eine enge Zusammenarbeit mit dem KVR besteht auch beim Wahlamt, dem Bereich für Parklizenzen, der Führerscheinstelle und dem Bürgerbüro. Die Servicetelefone des Kulturreferates und hier insbesondere des Lenbachhauses werden komplett vom ZTS übernommen.

Bei den ca. 20.000 monatlichen Gesprächen gibt es nur wenige Beschwerden, hingegen regelmäßig eingehendes Lob aus der Bürgerschaft. Dies zeigt, dass der telefonische Bürgerservice mit der zentralen Einwahlnummer 115 erfolgreich arbeitet.

Der ZTS sendet zudem Menschen ohne Internet, Drucker oder E-Mail-Adresse die für eine schriftliche Antragstellung benötigten Formulare per Post zu. Das Back-Office wird hier zwischen 60- und 80-mal im Monat tätig.

Bei Bedarf wird die Kommunikation auf Englisch geführt.

Durch den Einsatz der im Jahr 2020 eingeführten Personaleinsatzplanungssoftware erfolgt im ZTS im Rahmen der personalrechtlichen Möglichkeiten eine bedarfsgerechte Einsatzplanung nach dem prognostizierten Anrufaufkommen, damit bei erwartetem höherem Anrufaufkommen auch entsprechend mehr Personal im Dienst ist. Der ZTS hat durchgehende Servicezeiten von Montag bis Freitag jeweils von 8.00 bis 18.00 Uhr, die von derzeit insgesamt 26,15 VZÄ im Schichtbetrieb abgedeckt werden.

Außerhalb der Servicezeiten erhalten die Anrufenden über Bandansagen Informationen mit Hinweisen zu den Sprechzeiten (Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr). Bei Einwahl über die 115 wird zudem auf Infos unter www.115.de verwiesen;

bei Einwahl über die übrigen Servicenummern, die vom ZTS bedient werden, erfolgt der Hinweis auf www.muenchen.de und auf das Telefonbuch der Telekom unter dem Buchstaben „S“ - wie Stadtverwaltung.

Im ZTS gibt es ein Konzept für professionelles Telefon-Coaching, mit dem eine zielorientierte, bürgerfreundliche und verbindliche Kommunikation und Gesprächsführung regelmäßig geschult wird. Zudem erfolgt eine ständige Qualitätssicherung, bei der ein Trainer fachliche Neuerungen und Schulungsbedarfe für interne Schulungen oder Workshops aufbereitet und diese durchführt. Die Qualität der Auskünfte wirkt sich neben der direkten Bürgerzufriedenheit auch auf die Fachbereiche aus, da sich so wiederkehrende Anfragen verringern lassen und Bürger*innen gut vorbereitet in den Dienststellen vorsprechen bzw. Leistungen gleich mit den erforderlichen Nachweisen beantragen, was wiederum zur Entlastung der dort tätigen Sachbearbeiter*innen führt.

Über die telefonische Auskunft hinaus erfolgt beim ZTS ebenso wie bei manchen Servicetelefonen auch die Bearbeitung von E-Mails. Das Back-Office des ZTS bearbeitete im Jahr 2022 monatlich ca. 2.700 E-Mails. U.a. sind es durch Nutzung des auf www.muenchen.de bereit gestellten Kontaktformulars automatisch generierte E-Mails mit Bürgeranliegen. Der ZTS sortiert ca. 450 E-Mails als Werbung und Spam aus. Ca. 350 E-Mails beantwortet bzw. bearbeitet er selbst. Den Rest leitet der ZTS an die Fachbereiche weiter.

2.2.1.2 Servicetelefone

Die Anlage 2 zu dieser Vorlage gibt einen Überblick zu den an der Callcenteranlage angeschlossenen und damit auswertbaren Servicetelefonen und deren täglich bzw. monatlich abgewickelte Telefonate.

2.2.2 Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Telefon-Services

2.2.2.1 Erweiterung der Einsatzbereiche des Wissensmanagement-Systems

Hinsichtlich der Nutzung des Wissensmanagement- und Ticket-Systems wäre vorstellbar, dieses über den Telefonservice hinaus zum Einsatz zu bringen, z.B. an bereits bestehenden „analogen“ Auskunfts- und Anlaufstellen. Bürger*innen könnten dann ihre Anfragen persönlich vorbringen und über das vorhandene Wissensmanagement die entsprechenden Auskünfte erhalten. Sollte dies nicht möglich sein, könnte gleichlaufend wie beim Telefonservice ein Ticket erstellt und mit der Bitte um Rückantwort an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet werden.

Denkbare mögliche Einsatzbereiche des ZTS-Wissensmanagementsystems wären Dienststellen, die einen größeren Publikumsverkehr aufweisen:

- Rathauspfortner
- KFZ-Zulassungsstelle
- Fahrerlaubnisbehörde
- Standesamt
- Bürgerbüro
- Stadtbibliotheken
- Sozialbürgerhäuser/Jobcenter
- Standesämter
- Anlaufstellen mit hohem Parteiverkehrsaufkommen.

Für die Stadtinformation wird derzeit der lesende Zugriff der Dienstkräfte auf die Datenbank der 115 bereits hinsichtlich der Kosten und Auswirkungen für die betroffenen Fachbereiche geprüft. Damit könnten noch schneller und detaillierter Auskünfte an die Bürger*innen erteilt werden.

2.2.2.2 Weiterentwicklung der Servicetelefone der Referate

Verbesserungsansätze liegen hier zukünftig bei den Fortschritten im Bereich automatisierter Sprachdialog-Systeme und der künstlichen Intelligenz. Hier ist zu prüfen, inwieweit und auf welcher Ebene des KCC diese auch zur Verbesserung des stadtweiten telefonischen Bürgerservice der LH München beitragen können.

Zur besonderen Situation eines Notfalls durch Ausfall einer pflegenden Person im häuslichen Umfeld einer bzw. eines Pflegebedürftigen, die der Stadtratsantrag explizit anspricht (... „Mein Papa ist pflegebedürftig, Mama im Krankenhaus und ich brauche dringend Hilfe!“ ...) informiert die Anlage 3 zu dieser Vorlage.

2.3 Online- und App-Services

Die Kapitel 2.3.1 ff geben einen Überblick zu den wesentlichen Online- und App-Services der LHM. Weitere Beispiele besonders nachgefragter Services des Baureferats, des KVR, des Mobilitätsreferats und des Sozialreferats sind in der Anlage 4 zusammengefasst.

2.3.1 stadt.muenchen.de – Bürgerservice online

Das Online-Angebot stadt.muenchen.de macht Informationen und Leistungen der Landeshauptstadt München 24 Stunden am Tag, von überall her, mit jedem Endgerät und barrierefrei digital zugänglich. Rund eine Million Menschen besuchen durch-

schnittlich pro Monat die Website. Damit ist sie der wichtigste und meist genutzte Kanal für den Kundenkontakt der Landeshauptstadt München. Geordnet nach Anliegensbereichen wie „Wohnen und Meldewesen“, „Verkehr und Mobilität“ oder „Familie und Kind“, ermöglicht stadt.muenchen.de einen Überblick über alle Services der Stadt. Zu einzelnen Leistungen finden Bürger*innen ausführliche Beschreibungen, etwa zu Voraussetzungen, benötigten Unterlagen, Kosten und Bearbeitungszeit. Für Detailfragen werden Kontaktdaten der zuständigen Abteilungen bereitgestellt. Eine Vielzahl von Leistungen können auch direkt online erledigt werden.

2.3.2 „Mach München besser!“

Zum 01.09.2021 hat die Landeshauptstadt München im Rahmen eines IT-Projekts des E-/Open-Government die Online-Plattform „Mach München besser!“ gestartet. Über diese Online-Plattform können Bürger*innen Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet München digital über eine sogenannte WebApp via Smartphone oder Internet-Browser an die Stadtverwaltung melden. Damit können die Münchner*innen mithelfen, ihre Stadt sauber, funktionsfähig und attraktiv zu halten.

Die Bedienung der Plattform ist intuitiv und einfach. Wer etwas melden will, macht ein Foto des Schadens / der Verschmutzung und reicht die Meldung inklusive einer kurzen Beschreibung sowie der Position (mittels GPS-Daten bzw. Adresseingabe) ein.

Die Meldung wird dann direkt vom jeweils zuständigen Fachbereich (z.B. Baureferat, Abfallwirtschaftsbetrieb München) geprüft und bearbeitet. Sofern keine triftigen Gründe wie z.B. Datenschutz dagegen sprechen, wird die Meldung auf der Plattform veröffentlicht. Der/die Melder*in kann sich außerdem über den Bearbeitungsstand seiner Meldung per E-Mail benachrichtigen lassen.

Die Plattform umfasst derzeit 32 Meldekategorien: (Stand 31.12.2022):

- Altkleidercontainer
 - Altkleidercontainer beschädigt
 - Altkleidercontainer überfüllt
 - Altkleidercontainer verschmutzt
 - Platz vor Altkleidercontainer verdreckt
- Ampeln
 - Ampel ausgefallen
 - Ampel beschädigt
 - Ampel verschmutzt
- Bänke
 - Bank beschädigt
 - Bank verschmutzt
- Brunnen
 - Brunnen beschädigt
 - Brunnen verschmutzt
- Denkmäler
 - Denkmäler beschädigt
 - Denkmäler verschmutzt
- Geh- und Radwege
 - Geh- und Radweg verschmutzt
- Grünstreifen
 - Grünstreifen verschmutzt
- Mülleimer
 - Mülleimer überfüllt
- Parks
 - Hundekotbeutelspender leer
 - Park beschädigt
 - Park verschmutzt
- Spielplätze
 - Spielplatz beschädigt
 - Spielplatz verschmutzt
- Straßen
 - Straße verschmutzt
 - Straßenablauf / Kanaldeckel klappert
 - Straßenablauf verstopft
- Straßenbeleuchtung
 - Straßenbeleuchtung ausgefallen
 - Straßenbeleuchtung beschädigt
 - Straßenbeleuchtung verschmutzt

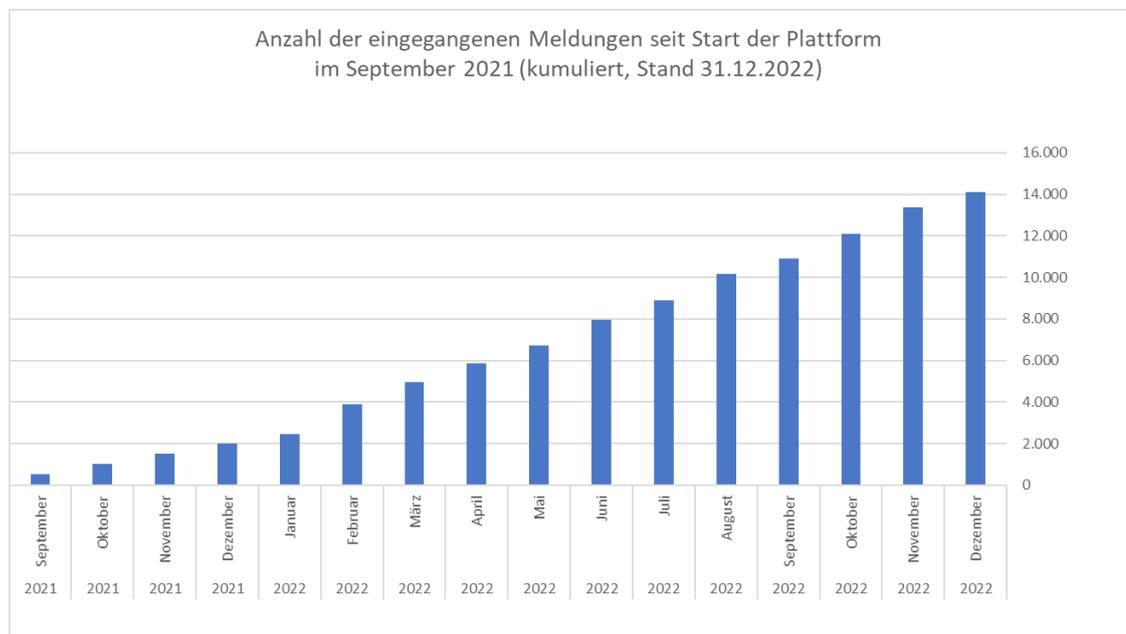
- Verkehrsschilder
 - Verkehrsschild beschädigt
 - Verkehrsschild verschmutzt
- Wertstoffinseln
 - Platz vor Wertstoffcontainern verdreckt
 - Wertstoffcontainer beschädigt
 - Wertstoffcontainer überfüllt
 - Wertstoffcontainer verschmutzt

Ziel ist es, langfristig möglichst alle nicht digitalen Meldewege zu Mängeln durch eine stadtweite digitale Meldeplattform zu ergänzen bzw. abzulösen und dazu das Angebot der Plattform durch zusätzliche Meldekategorien zu erweitern. Ebenso ist es das Ziel, Melder*innen eine aktuelle Rückmeldung geben zu können, also ein positives Nutzer*innenerlebnis durch zeitnahe Bearbeitung zu schaffen.

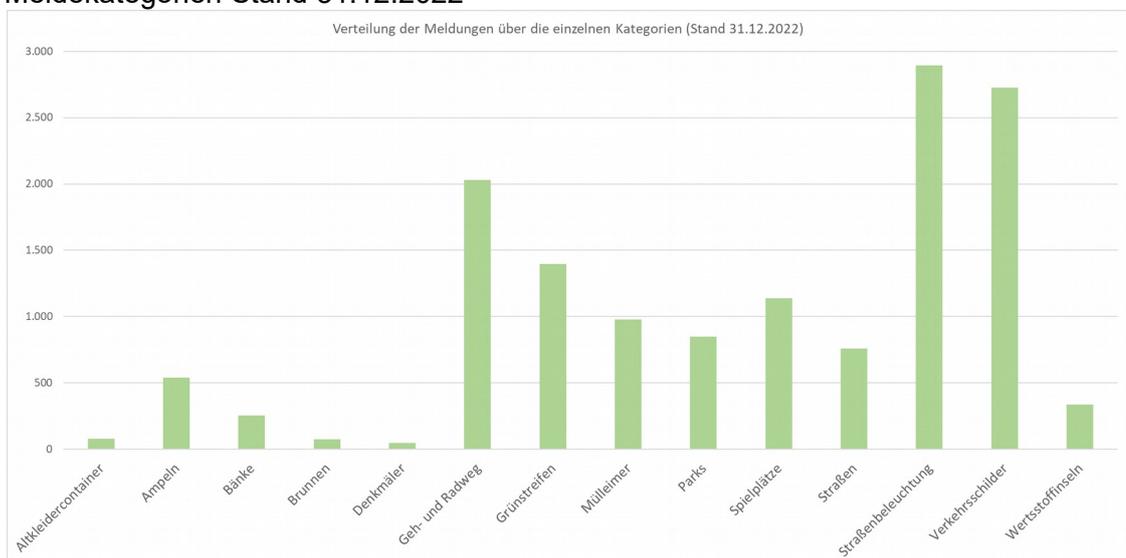
Das Angebot des Services wird stetig ausgebaut, vor allem durch zusätzliche, neue Kategorien. Hierfür prüft das IT-Referat in intensivem Austausch mit den jeweils zuständigen Fachreferaten, ob die Kategorien angeboten werden können und implementiert diese anschließend.

Außerdem erfolgt die weitere Optimierung des Anliegenmanagements und der zugehörigen Prozesse im Zusammenspiel von IT-Referat und den beteiligten Bereichen, insbesondere dem Baureferat und dem Mobilitätsreferat.

Der Service wird von den Bürger*innen sehr gut angenommen. Die Anzahl der eingehenden Meldungen steigt derzeit monatlich um durchschnittlich 15 Prozent. Von derzeit 14.609 Meldungen sind 14.137 Meldungen, d.h. 97 Prozent, als erledigt gekennzeichnet.



Meldekategorien Stand 31.12.2022



Der Service „Mach München besser!“ soll über regelmäßige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit noch weiter beworben und seine Bekanntheit gesteigert werden. Z.B. sind QR-Codes, die auf Mobiliar im Stadtgebiet angebracht werden und auf die Plattform leiten, geplant. So wird der Service in der Stadt selbst verankert und direkt vor Ort der Hinweis auf die Meldemöglichkeit über die Plattform gegeben.

Die Ausweitung des Services (zusätzliche Kategorien) und die Steigerung seiner Bekanntheit wird ein weiter steigendes Meldevolumen zur Folge haben. Die Fachbereiche, die die Meldungen bearbeiten, sind mit der derzeitigen Anzahl an Meldungen bereits voll ausgelastet. Um die zeitnahe Bearbeitung der Meldungen und Behebung der Mängel weiter zu gewährleisten, ist daher zusätzliches Personal nötig.

2.3.3 muenchen app

Die Vollversammlung des Stadtrats hat in ihrer Sitzung am 03.03.2021 mit der muenchen app (vormals auch als Handy-Ticket-App bezeichnet) die Einführung einer einheitlichen Lösung für den Erwerb, die Bezahlung und Einlasskontrolle digitaler Eintrittskarten beschlossen (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00164). Entwickelt wird sie von der Stadtwerke München GmbH in Zusammenarbeit mit der Portal München GmbH und der München Ticket GmbH sowie unter Einbeziehung des IT-Referats.

Die muenchen app soll ihren Nutzer*innen – neben den Münchner Bürger*innen alle Besucher*innen der Landeshauptstadt – die Möglichkeit geben, Angebote aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung sowie Angebote aus den Bereichen Freizeit, Kultur und Sport in und um München über eine zentrale Applikation für Smartphones erreichen und nutzen zu können. Eine Verzahnung mit weiteren Apps wie beispielsweise den digitalen Mobilitätsangeboten der Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) soll ebenfalls ermöglicht werden. Insbesondere zu den Eintrittspreisen ist hervorzuheben, dass künftig unter der Voraussetzung entsprechender Tarifmodelle und der Kooperation des jeweiligen Anbieters ein Bestpreis angestrebt wird, z.B. die Deckelung zum Preis einer Jahreskarte.

Die Nutzerinnen und Nutzer sollen über die App Zugang zu Informationen zu städtischen Angeboten erhalten. Vorbehaltlich der kommunalrechtlichen Einschränkungen, sind auch Angebote privater Unternehmen/Veranstalter in der App möglich.

Selbstverständlich wird bei der muenchen app darauf geachtet, dass nicht nur der Datenschutz gewährleistet ist, sondern sich auch keine Bewegungsprofile der Nutzer*innen erstellen lassen.

In einer zweiten Ausbaustufe soll die App um zusätzliche Funktionalitäten erweitert werden und dann auch für einige Behördengänge nutzbar sein. Damit wird der Zugang zur Stadtverwaltung und zu städtischen Angeboten und Dienstleistungen vereinfacht, verbessert und an das digitale Zeitalter angepasst.

Die App wird im Zeitraum von 2021 bis 2024 in mehreren Phasen bzw. Ausbaustufen mit jeweils unterschiedlichen Funktionalitäten entwickelt.

3. Ausblick

Wie eingangs bereits beschrieben, ist die fortschreitende Digitalisierung das Kernelement künftiger Verbesserungen der städtischen Serviceleistungen.

Das IT-Referat (RIT) stellt hierzu den Fachdienststellen digitale Fähigkeiten zur Verfügung und begleitet sie bei der digitalen Transformation. Dabei schafft das IT-Referat die technischen Voraussetzungen und Strukturen für die digitale Serviceerbringung der Fachreferate.

3.1 Onlinedienste zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) als gesetzlicher Auftrag sowie weiterer freiwilliger Leistungen der LHM

Mit dem Beschluss zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 08167 „E- und Open-Government als stadtweite Aufgaben weiterentwickeln“ hat der Stadtrat am 21.12.2022 das RIT beauftragt, sowohl die Erstellung der Onlinedienste zur Unterstützung der Bürger*innen und Unternehmen, als auch die Basiskomponenten wie die Kooperationsplattform, Veranstaltungsregistrierungsplattform, OpenDataPlattform im eoGovernmentbereich weiterzuführen, auszubauen, weiterzuentwickeln und zu optimieren. Zusätzlich wurde das RIT mit dem genannten Beschluss beauftragt, das Open Data Angebot umfassend auszubauen, die Bürgerbeteiligungsplattform CONSUL weiterzubetreiben und den Einsatz einer Online-/Video-Beratung zu konzipieren.

Ein weiterer wichtiger Baustein zur Unterstützung der Bürger*innen und Unternehmen bei der Nutzung der umfangreichen Online-Dienste ist die Einführung und der Ausbau des technischen Bürger*innen-Supports.

Auch zur Unterstützung der Bürger*innen bei der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung setzt die Stadtverwaltung bereits zahlreiche Onlinekontaktformulare in unterschiedlichen Bereichen ein. Diese führen die Bürger*innen strukturiert durch ihr Anliegen und stellen sicher, dass die Anfrage auch bei der dafür zuständigen Stelle eingeht und weiterbearbeitet werden kann.

3.2 München Portal der Zukunft

Mit dem „München Portal der Zukunft“ (MPdZ) wird in den nächsten Jahren sukzessive eine Online-Präsenz der LH München für umfassende digitale Bürgerservices und Angebote geschaffen. Dabei dienen zentrale Plattformen für einen barrierefreien Dialog mit den Bürger*innen, Unternehmen und Partner*innen. Diese Online-Präsenz berücksichtigt dabei die Lebenssituation der Menschen und holt sie dort ab, wo sie digital und unkompliziert mit der Stadt Kontakt aufnehmen möchten (Beschluss des Stadtrates vom 19.01.2022, „München Portal der Zukunft“, öffentlicher Teil, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04375). Voraussetzung dafür ist aber, dass die Fachreferate

eine schnelle, effiziente und transparente Serviceerbringung sicherstellen und gleichzeitig die Verwaltung eine vollständige digitale Transformation in allen relevanten Bereichen und Prozessen durchläuft.

Die fünf Ziele des München Portal der Zukunft:



1. Visitenkarte in der digitalen Welt:

Digitale Informationen und Dienste werden über unterschiedliche Kanäle und bedarfsgerecht für unterschiedliche Zielgruppen und Kommunikationsziele konsistent und damit Vertrauen schaffend abgebildet.

2. Barrierefreie digitale Kommunikation:

Ein barrierefreier und mehrsprachiger Zugang für alle Menschen zu allen digitalen Angeboten der Stadtverwaltung.

3. Informationen und Dienste werden entsprechend der Lebensrealität der Menschen realisiert:

Digitale Inhalte und Dienste sind über verschiedene Kanäle (Websites, Apps, Social Media, etc.) unter Wahrung des Datenschutzes erreichbar.

4. Eine Digitalisierungsplattform, um digitale Verwaltungsleistungen abzubilden:

Eine Digitalisierungsplattform bietet die Möglichkeit, kund*innenorientierte Verwaltungsleistungen vollständig (Ende-zu-Ende) digital abzuwickeln.

5. Strategische Klammer zur optimalen Koordination einer attraktiven digitalen Verwaltung:

Um die vorgenannten vier Ziele zu erreichen, müssen unterschiedliche Lösungsbau- steine miteinander verbunden werden. Dies ist Gegenstand des sukzessiven Aufbaus des München Portal der Zukunft.

4. Fazit

Die Landeshauptstadt München hat bereits ein breites Angebot an Services in Form von Persönlichen Anlaufstellen, Telefonservices, Online- und App- Services. Für die Bürger*innen ist es wichtig, dass sie – egal welche Form der Kontaktaufnahme gewählt wird – ihr Anliegen schnell und unbürokratisch vorbringen können und in kurzer Zeit eine Antwort erhalten.

Mit fortschreitender Digitalisierung bzw. Technikunterstützung kann die Stadtverwaltung künftig zahlreiche Prozesse vereinfacht bzw. beschleunigt abwickeln. Durch die Orientierung an den Nutzer*innen werden bereits vorhandene Online-Services sukzessive über das „München Portal der Zukunft“ ausgebaut. Dieser Prozess ist auf Jahre hin angelegt und unterliegt in seiner Umsetzung auch stets der Finanzierbarkeit und der Zuschaltung von Personal in den Fachbereichen für die Durchführung der Prozessoptimierung neben der Erledigung des Tagesgeschäfts.

Kurzfristig soll die Bekanntheit und Auffindbarkeit des „Mach München besser“ - Service durch verschiedene Maßnahmen, z.B. verstärkte Bewerbung und sichtbarere Platzierung, verbessert werden. Damit die zusätzlichen Meldungen auch schnell bearbeitet werden können, werden entsprechende Personalressourcen erforderlich sein.

Die Konzentration aller städtischen Angebote in einer eigenen Organisationseinheit würde zu gravierenden Änderungen in der Organisationsstruktur der beschriebenen Projekte und der Aufgabenverteilung der Referate mit entsprechend notwendigen zusätzlichen Finanz- und Personalressourcen führen und wird daher nicht empfohlen. Der Zugriff auf die Fachexpertise in den Referaten wäre für fundierte Auskünfte auch im Falle der Zentralisierung weiterhin erforderlich und essentiell. In den Referaten müssten daher entsprechende Kapazitäten weiter vorgehalten werden. Das würde in vielen Bereichen zum Aufbau einer Doppelstruktur führen.

Deshalb sieht die Stadtverwaltung im Rahmen der bestehenden und bewährten Strukturen insbesondere durch die Digitalisierungsstrategie und die weiteren Verbesserungsvorschläge Optimierungsmöglichkeiten, um ohne organisatorische Änderungen den Bürgerservice der LH München noch attraktiver und bürgerfreundlicher zu gestalten.

Die Beschlussvorlage wurde vom Baureferat, IT-Referat, Kommunalreferat, Kreisverwaltungsreferat, Mobilitätsreferat, Referat für Arbeit und Wirtschaft und Sozialreferat mitgezeichnet. Die Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferats ist in der Anlage 5 beigefügt. Die erbetenen Änderungswünsche wurden übernommen.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Korreferent und Verwaltungsbeirat

Der Verwaltungsbeirätin des Direktoriums, Zentrale Verwaltungsangelegenheiten, Frau Stadträtin Sibylle Stöhr, wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt von den Ausführungen im Vortrag Kenntnis.
2. Der Stadtrat beauftragt die Stadtverwaltung, die Weiterentwicklung der Dienstleistungsangebote voranzutreiben, um die städtischen Serviceleistungen stetig attraktiver und bürgerfreundlicher auszurichten.
3. Die Stadtverwaltung wird insbesondere gebeten, den Online- bzw. App-Service „Mach München besser!“ weiter auszubauen, die Auffindbarkeit des Services zu verbessern und eventuell benötigtes zusätzliches Personal für diesen Bereich bei den Anmeldungen zum Haushalt 2024 zu berücksichtigen.
4. Der Antrag Nr. 14-20 / A 06358 ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
5. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle

III. Beschluss
nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung über den Beratungsgegenstand obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

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

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

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

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z. K.

V. WV. D - I-ZV

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

2. **AN D – II - V**

AN D – GL3-GEPAM-AM

AN D - PIA

AN das Baureferat

AN das GSR

AN das IT-Referat

AN das Kommunalreferat

AN das Kreisverwaltungsreferat

AN das Kulturreferat

AN das Mobilitätsreferat

AN das POR

AN das RAW

AN das RBS

AN das RKU

AN das Referat für Stadtplanung und Bauordnung

AN das Sozialreferat

AN die Stadtkämmerei

z. K.

Am