



Stadtratsfraktion CSU mit FREIE WÄHLER

29.08.2023

## **Wie wird der Online-Service der LHM von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen?**

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO

Anfrage Nr. 20-26 / F 00696 von Herrn StR Manuel Pretzl vom 24.04.2023, eingegangen am 24.04.2023

Sehr geehrter Herr Pretzl,

in der o.g. Anfrage vom 24.04.2023 bitten Sie um die Aufschlüsselung mit flächendeckenden Zahlen, wie die Möglichkeit, digitale Anträge zu stellen, generell von den Münchner Bürgerinnen und Bürgern angenommen wird.

Zu Ihrer Anfrage nehmen wir gerne wie folgt Stellung:

Derzeit stehen in der Landeshauptstadt München den Bürger\*innen und den Unternehmen bereits umfangreiche Onlineangebote zur Verfügung. Eine Übersicht der Onlineangebote kann hier eingesehen werden: <https://stadt.muenchen.de/infos/online-services.html>

Mit den über 220 Online-Angeboten unterstützt die Landeshauptstadt München bereits jetzt umfangreich die Bürger\*innen und Unternehmen in der Kommunikation mit der Verwaltung. Dieses Angebot wird laufend erweitert und optimiert, insbesondere in Hinblick auf eine Ende-zu-Ende-Digitalisierung und Nutzungszentrierung.

Zu Ihren aufgeführten Fragestellungen möchten wir Ihnen im Detail Folgendes mitteilen:

Frage 1:

Wie viele Anträge sind bis dato beim KVR und SOZ insgesamt digital gestellt worden?

Antwort:

Seit 01.01.2018 ist über die Onlineformulare folgende Anzahl an Anträgen bzw. Anfragen eingereicht worden.

Stand 30.04.2023:

- KVR: 3.881.566
- SOZ: 107.294

Frage 2:

Wie hoch ist der Anteil der digital gestellten Anträge beim KVR und SOZ gemessen an der seit 2018 gestellten Anträge (analog & digital)?

Antwort:

Kreisverwaltungsreferat: Stand 30.04.2023

Nach jetzigem Kenntnisstand stehen leider nicht für alle bereits vorhandenen Onlineangebote vollständige Daten zur Verfügung.

Rückmeldung des KVR:

*„Soweit die analogen bzw. gesamten Fallzahlen der online angebotenen Dienstleistungen zur Verfügung stehen, sind diese in der Tabelle im Anhang dokumentiert. In einigen Fällen, in denen keine tatsächlichen Fallzahlen vorliegen, konnten die Fachdienststellen Schätzwerte liefern.....*

*Bedauerlicherweise gibt es darüber hinaus auch Dienste, zu denen weder tatsächliche noch geschätzte Werte zur Verfügung gestellt werden können.“*

Die digitale Nutzungsquote der Dienste bei welchen belastbare und ausreichend Daten vorliegen bewegt sich bei einem Mittelwert von ca. 40% bei folgendem Mengengerüst:

KVR: 3.684.040 analog / 1.992.077 digital

Insgesamt steht folgende Anzahl digitaler Nutzungsdaten zur Verfügung: 3.881.566. Hierbei handelt es sich um die Gesamtanzahl digitaler Einreichungen, unabhängig davon, ob analoge Vergleichswerte zur Verfügung stehen. In dieser Gesamtsumme sind auch zu einem Großteil Meldungen der Bürger\*innen über Kontaktformulare enthalten.

Erläuterung:

Die Nutzungsquote der digitalen Angebote im KVR sind je nach Dienst sehr unterschiedlich. Gründe für diese sehr unterschiedlich genutzten Angebote sind u.a. folgende:

- Nutzung durch große Organisationen / Unternehmen, welche andere Wege für eine Meldung an die Verwaltung wählen, wie z.B. Anmeldung KfZ durch große Autofirmen über spezielle IT-Verfahren
- Ausschließlich digitaler Weg der Bürger\*innen und Unternehmen über Kontaktformulare zur Klärung von Fragestellungen mit der Verwaltung
- Der verpflichtende Einsatz der Onlineausweisfunktion ist derzeit eine der zentralen Hürden bei der Nutzung von Onlinediensten. Dies spiegelt sich auch in niedrigen Nutzungsquoten der entsprechenden Onlinedienste wider, beispielsweise bei der Fahrzeugzulassung und den Onlineservices der Fahrerlaubnisbehörde. Um dem entgegenzuwirken fand kürzlich intern im KVR eine „eID-Roadshow“ statt, um den Beschäftigten die Möglichkeiten der Verwendung der eID des Personalausweises darzustellen. Dieses Grundwissen über die

Online-Ausweisfunktion ist entscheidend, um Bürger\*innen dabei zu unterstützen, ihre Bedenken bezüglich der Nutzung zu überwinden und Hemmschwellen abzubauen.

Rückmeldung des KVR:

*„Insgesamt ist es dank der Stadtratsunterstützung zur Umsetzung des OZG (Beschluss KVR Online 2023) gelungen, die Digitalisierung aus Sicht der Bürger\*innen sehr stark voranzutreiben.... Dies führt zu mehr als einhundert zum Teil sehr intensiv genutzten Online-Angeboten und einer durchschnittlichen Zufriedenheit von 81% (Quelle: Nutzer\*innen-Feedback zu den Online-Services des Formularservers 2022).*

*Um die Bekanntheit und die Nutzungshäufigkeit des umfangreichen Online-Angebots dennoch zu steigern, wird aktuell eine „Marketingkampagne“ für die Online-Angebote im Rahmen des Programms „Digitalisierung KVR“ umgesetzt, deren Finanzierung Teil des Stadtratsbeschlusses KVR Online 2023 ist.“*

Sozialreferat: Stand 30.04.2023

Die digitale Nutzungsquote der Dienste bewegt sich bei einem Mittelwert von ca. 44%.

Sozialreferat: 220.004 analog / 106.255 digital

Insgesamt steht folgende Anzahl digitaler Nutzungsdaten zur Verfügung: 107.294. Hierbei handelt es sich um die Gesamtanzahl digitaler Einreichungen, unabhängig davon ob analoge Vergleichswerte zur Verfügung stehen.

Frage 3:

Wie hoch ist der Anteil der digital gestellten Anträge beim KVR und SOZ aufgeschlüsselt auf die jeweiligen Anträge, die schon digital gestellt werden können?

Antwort:

- KVR: Siehe Anlage „Anlage 1\_Dienste KVR“
- SOZ: Siehe Anlage „Anlage 2\_Dienste SOZ“

Frage 4:

Ist der Ausbau von weiteren Online-Service-Angeboten geplant und falls ja, bis wann sollen diese umgesetzt werden?

Antwort:

Die Anzahl der Onlinedienste wird stadtweit laufend erweitert und optimiert. Grundlage für eine Optimierung sind u.a. die Rückmeldungen der Bürger\*innen zu den bestehenden Onlineangeboten. Bis Ende 2023 und darüber hinaus sind stadtweit etliche zusätzliche Dienste geplant.

Für das Jahr 2023 sind derzeit noch gesamtstädtisch mind. 40 Onlineleistungen in Planung. Ein großer Teil dieser Leistungen soll u.a. über sogenannte „Einer-für-Alle-Leistungen“ umgesetzt werden. Diese Leistungen werden zentral über den Bund bzw. über die Länder zur Verfügung gestellt.

Über das OZG- Änderungsgesetz ist darüber hinaus eine Fokussierung auf 15 wesentliche Verwaltungsprozesse in Hinblick auf Ende-Zu-Ende geplant. Für das Jahr 2024 ist somit eine Konzentrierung auf Ende-Zu-Ende-Umsetzung dieser Leistungen im Fokus, um sowohl die Bürger\*innen und Unternehmen bei der Kommunikation mit der Verwaltung zu unterstützen, als auch die Verwaltung bei der Bearbeitung der Anliegen zu entlasten.

Mit dem geplanten OZG-Änderungsgesetzes wird dies und auch die Nutzungszentrierung als wesentliche Bausteine gesetzlich verankert werden.

Kreisverwaltungsreferat:

Eine Übersicht der derzeit bereits für das KVR verfügbaren Online-Angebote steht hier zu Verfügung: <https://stadt.muenchen.de/infos/onlinekvr.html>

Rückmeldung des KVR:

*„Neben dem weiteren Ausbau und der stetigen Verbesserung der Onlineangebote wird der zukünftige Schwerpunkt der Digitalisierung die medienbruchfreie Bearbeitung und Automatisierung der Dienstleistungsprozesse sein.*

*Dies entlastet die Verwaltung, führt zu kürzeren Bearbeitungszeiten und damit zu zufriedeneren Bürger\*innen.*

*Und auch die Vorgabe des kommenden OZG-Änderungsgesetzes nach einem höherem OZG-Reifegrad wird damit erzielt, eine entsprechende Unterstützung durch den Stadtrat zur weiteren Digitalisierung vorausgesetzt.“*

Sozialreferat:

Rückmeldung des SOZ:

*„Das Sozialreferat stellt unter <https://stadt.muenchen.de/infos/soz-online.html> einen Überblick aller verfügbaren Online-Angebote bereit. Die Bürger\*innen können so auf einen Blick leicht erkennen, welche Leistungen bereits digital wahrgenommen werden können. Das Sozialreferat hat ein großes Interesse, das Online-Angebot deutlich auszubauen und die Zugänglichkeit zu den Angeboten des Sozialreferats für die Bürger\*innen zu vereinfachen. Derzeit ist geplant, dass voraussichtlich Ende Juli/Anfang August 2023 ein Kontaktformular als Ergänzung zum Service-Telefon zur Verfügung gestellt wird. Des Weiteren wird der Antrag auf Anerkennungsberatung ausländischer Qualifikationen ebenfalls voraussichtlich Ende Juli/Anfang August 2023 online zur Verfügung stehen. Weitere Online-Formulare sind in Vorbereitung.“*

Mit freundlichen Grüßen

gez.  
Dr. Laura Dornheim  
IT-Referentin