

E-Government und Open-Government - Stufe 2a (BayEGovG) - öffentlicher Teil

Antrag Nr. 14-20 / A 01630 von DIE GRÜNEN – rosa Liste „Die fetten Jahre sind vorbei IV - Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ vom 11.12.2015

Antrag Nr. 08-14 / A 05254 der CSU „eGovernment konkret: Internet-Terminals in hochfrequentierten Wartebereichen von LHM-Ämtern“ vom 13.03.2014

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06082

6 Anlagen

- Anlage 1 Stadtratsantrag Nr. 14-20 / A 01630 „Die fetten Jahre sind vorbei IV“
- Anlage 2 Stadtratsantrag Nr. 08-14 / A 05254 „eGovernment konkret“
- Anlage 3 Übersicht über die Apps der LHM
- Anlage 4 Fragenkatalog der Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM
- Anlage 5 Umfrageergebnisse der Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM
- Anlage 6 Stellungnahmen der Referate

Beschluss des Verwaltungs- und Personalausschuss vom 06.07.2016 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	3
Zusammenfassung.....	3
1. Ist-Zustand.....	5
1.1. Gesetzgebung zum E-Government in Deutschland.....	6
1.2. Studie und Gutachten zum E-Government.....	7
1.3. Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM.....	7
1.4. E- und Open-Government-Angebote des eoGov-Projekts.....	8
1.5. Apps der LHM.....	10
2. Analyse des Ist-Zustands.....	12
2.1. Analyse des BayEGovG.....	13
2.1.1. Identifizierte Maßnahmen aufgrund des BayEGovG.....	14
2.1.2. Konsequenzen aus Sicht des Datenschutzes.....	15
2.1.3. Konsequenzen aus Sicht IT-Sicherheit.....	15
2.2. Analyse der Studie und des Gutachtens zum E-Government.....	17
2.3. Analyse der Ergebnisse der Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM.....	17
2.3.1. Vorstellung der Rahmendaten und allgemeines Vorgehen.....	18
2.3.2. Verfügbare Online-Dienste.....	18
2.3.3. Lebenslagen / Themenbereiche inklusive Dienstleistungen.....	20
2.3.4. Online-Bürgerkonto.....	22
2.3.5. Nutzung spezieller Dienste.....	23

2.3.6. Barrieren für die Nutzung.....	24
2.3.7. Bedenken Datenschutz.....	24
2.3.8. Zusammenfassung.....	25
2.4. Analyse und Bewertung der eoGov-Architektur (OSP).....	25
2.5. Bewertung der Apps der LHM.....	27
3. Soll-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	29
3.1. „Zentrale“ Maßnahmen.....	29
3.1.1. Strategisches Umsetzungskonzept zum Angebot an eoGov-Diensten.....	29
3.1.2. Fortschreibung der Architekturkomponenten / neue eoGov-Architektur.....	30
3.1.2.1. Notwendigkeit einer neuen eoGov-Architektur.....	30
3.1.2.2. Architektur-Konzept – Diskussion unterschiedlicher Architekturvarianten.....	31
3.1.2.3. Weitere Aktivitäten im Rahmen der eoGov-Architektur.....	32
3.1.3. Maßnahmen zum Datenschutz.....	32
3.1.4. Maßnahmen zur IT-Sicherheit.....	32
3.2. Konkrete Maßnahmen.....	32
3.2.1. Handlungsfeld 1 – Neue E-Government und Open-Government-Dienste.....	33
3.2.2. Handlungsfeld 2 – Neue stadtweite eoGov-Basiskomponenten.....	33
3.2.3. Handlungsfeld 3 – Weiterentwicklung der eoGov-Basiskomponenten.....	35
3.2.4. Handlungsfeld 4 – Weitere Stadtweite Verankerung von E-Government und Open-Government.....	36
3.2.4.1. Stadtweite Verankerung E-Government.....	36
3.2.4.2. Stadtweite Verankerung Open-Government.....	37
3.2.4.3. Öffentlichkeitsarbeit.....	38
3.2.5. Fachliche Querschnittsthemen.....	40
3.2.5.1. Querschnittsthema ePayment.....	40
3.2.5.2. Querschnittsthema eRechnung.....	43
3.2.5.3. Querschnittsthema GeoPortal München.....	44
3.3. Risiken und kritische Erfolgsfaktoren.....	44
3.4. Entscheidungsvorschlag.....	46
3.5. Zeitplanung.....	47
3.6. Personal.....	48
3.7. Vollkosten (IT-Sicht).....	51
3.8. Nutzen (IT-Sicht).....	53
4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	55
4.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	55
4.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	56
4.3. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit.....	56
4.4. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der Investitionstätigkeit.....	56
4.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	56
4.6. Finanzierung.....	57
5. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit.....	57
6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	57
7. Sozialverträglichkeit.....	58
8. IT-Kommission.....	58
9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	58
II. Antrag des Referenten.....	77
III. Beschluss.....	79

I. Vortrag des Referenten

Da einige Inhalte des Projekts die Grundlage für die Vergabe von Lieferung und Leistungen darstellen, wurden eine öffentliche sowie eine nichtöffentliche Beschlussvorlage erstellt. Die nichtöffentlichen Informationen zum Thema werden in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage „E-Government und Open-Government – Stufe 2a (BayEGovG)“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06084, dargestellt.

Die vorliegende öffentliche Beschlussvorlage hat das Ziel, den Stadtrat über die Auswirkungen des Bayerischen E-Government-Gesetz (BayEGovG) zu informieren und Maßnahmen für die weitere Arbeit im E-Government für 2016, 2017 und 2018 festzulegen.

Zusammenfassung

Das ITK-Vorhaben „E-Government und Open-Government - Stufe 2a (BayEGovG)“ wird im ITK-Vorhabensplan unter der Nummer STRAC_ITV_0025 geführt.

Bayerisches E-Government-Gesetz und Umsetzungskonzept

Zum 30.12.2015 wurde durch die Bayerische Landesregierung das „*Gesetz über die elektronische Verwaltung in Bayern (Bayerisches E-Government-Gesetz – BayEGovG)*“¹ in Kraft gesetzt, das für das elektronische Verwaltungshandeln der Landeshauptstadt München (LHM) gegenüber Bürgerinnen und Bürgern maßgeblich ist.

Insbesondere werden neue Rahmenbedingungen für die Abwicklung von Verwaltungsprozessen über das Internet geschaffen. So kann beispielsweise bei einer Antragsstellung eine erforderliche Unterschrift zukünftig elektronisch ersetzt werden. Zum anderen gewährt es Bürgerinnen und Bürgern weitreichende Rechte, wie beispielsweise das Recht, Dienste von Behörden über das Internet in Anspruch zu nehmen. Weiterhin eröffnet es Möglichkeiten für die behördliche Zusammenarbeit im Bereich E-Government, beispielsweise mit anderen Kommunen, was die Nutzung von Synergien ermöglicht.

Die durch das BayEGovG eröffneten Möglichkeiten und die enthaltenen Verpflichtungen (siehe Kapitel 2.1) sind grundlegender Natur. Im Prinzip verpflichtet das Gesetz Behörden – und damit auch die LHM – dazu, Behördendienste und Verwaltungsverfahren elektronisch anzubieten, wobei diese Forderung unter dem Vorbehalt der Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit steht. Die Erfüllung dieser Forderung allein wird die LHM voraussichtlich für viele Jahre beschäftigen. Denn auf Grund der meist hohen Fallzahlen in einer Großstadt ist eine Wirtschaftlichkeit für die elektronische Abwicklung von Behördendiensten und Verwaltungsverfahren bei der LHM vergleichsweise häufig gegeben, so dass zahlreiche Dienste und Verfahren online bereitzustellen sind.

Damit wird in den nächsten Jahren großer Umsetzungsbedarf für E- und Open-Government bei der LHM bestehen, der in 2016, 2017 und 2018 von den Fachbereichen der Referate und Eigenbetriebe erhoben und vom eoGov-Projekt² geplant und priorisiert werden muss („Erstellung eines strategischen Umsetzungskonzepts“). Die Umsetzung der ermittelten Bedarfe beginnt ab 2018 und die dafür

¹ Im Folgenden: BayEGovG

² „eoGov“ = Alternative Schreibweise und Abkürzung für „E-Government und Open-Government“. Sie wird im Kontext mit anderen Begriffen wie z. B. eoGov-Projekt, eoGov-Basiskomponente, usw. verwendet.

erforderlichen Ressourcen werden mit gesonderter Beschlussvorlage in 2017 beantragt.

Bayern-Portal und neue eoGov-Architektur

Die Nutzung der zentralen eoGov-Basiskomponente der LHM – des Bürgerservice-Portals der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) – ist aus vergabe- und lizenzrechtlichen Gründen bis Ende 2017 limitiert. Wesentlicher Grund dafür ist, dass der Einsatz der eoGov-Basiskomponente *Bürgerservice-Portal* gemäß der Zielsetzung des eoGov-Projekts Stufe 1 lediglich für eine Testphase vorgesehen und ausgeschrieben war. Daher ist ein IT-Vorhaben für die Bereitstellung eines neuen Bürgerportals erforderlich.

Allerdings stellt der Freistaat den bayerischen Kommunen im Rahmen des so genannten Bayern-Pakts ein zentrales E-Government-Portal, das *Bayern-Portal*, dauerhaft und kostenlos zur Nutzung zur Verfügung.

Das im Jahr 2015 bereitgestellte Bayern-Portal stellt im Wesentlichen dieselben zentralen Funktionalitäten zur Verfügung wie das Münchner Online Service Portal (OSP) (Bürgerkonto mit Postkorb, Authentifizierungsverfahren (z. B. Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis (nPA) mit eID-Funktion) und ePayment). Technische Basis des Bayern-Portals ist das Bürgerservice-Portal der AKDB, das auch die technische Basis des OSP der LHM ist (siehe Kapitel 1.4). Um Synergien und Potenziale eines bayernweit einheitlichen, kostenfreien Portals zu nutzen und die aktuelle Lösung zu ersetzen, ist eine umfassende Neugestaltung der eoGov-Architektur der LHM erforderlich.

Aufbau der Beschlussvorlage

Die vorliegende Beschlussvorlage erläutert im Kapitel 1 die Ist-Situation bei den Themen E- und Open-Government und stellt u. a. die aktuelle Gesetzgebung, die Ergebnisse einer Befragung der Münchner Bürgerinnen und Bürger, Ergebnisse aus Studien zum Thema E-Government sowie die aktuelle eoGov-Architektur bei der LHM dar. Kapitel 2 analysiert den in Kapitel 1 dargestellten Ist-Zustand, erläutert die Auswirkungen und identifiziert Handlungsbedarfe für die LHM.

Künftige Zielsetzung des eoGov-Projekts ist damit

- die Vorbereitung und Umsetzung eines „flächendeckenden“ E- und Open-Governments bei der LHM, wie sie im BayEgovG gefordert wird. Diese Zielsetzung kann nur über einen Zeitraum von mehreren Jahren realisiert werden und erfordert in einem ersten Schritt die gemeinsame Planung der umzusetzenden eoGov-Dienste mit allen Referaten und Eigenbetrieben und die gemeinsame Erarbeitung eines **strategischen Umsetzungskonzepts**. Die erstellte Planung soll dem Stadtrat in der geplanten Beschlussvorlage „eoGov Stufe 3“ in 2017 mit Wirkung ab 2018 zur Entscheidung vorgelegt werden.
- eine grundlegende Neugestaltung der **eoGov-Architektur** und Infrastruktur, die eine durch den Freistaat bayernweit bereitgestellte Infrastruktur (das Bayern-Portal) nutzt und die Voraussetzungen für eine flächendeckende Nutzung von eoGov-Diensten schafft.

In Kapitel 3 werden die mit der vorliegenden Beschlussvorlage beantragten, gerade erwähnten **zentralen Maßnahmen** erläutert, die sich direkt aus dem BayEGovG ableiten

und für den Umsetzungszeitraum 2016 bis 2017 in einer ersten Ausbaustufe realisiert und in 2018 weiter fortgeführt werden (siehe Kapitel 3.1):

- Die Erarbeitung eines strategischen Umsetzungskonzepts für den weiteren Ausbau von E- und Open-Government bei der LHM
- Die Bereitstellung einer neuen eoGov-Architektur

Zudem sollen **konkrete Maßnahmen** im Umsetzungszeitraum bis Mitte 2018 realisiert werden (siehe Kapitel 3.2):

In der öffentlichen Beschlussvorlage sind die Kosten im Zusammenhang mit Personal in Kapitel 3.7 beschrieben. Die Aussagen zur Finanzierung im Zusammenhang mit den weiteren Kosten stehen in engem Sachzusammenhang mit IT-Vergaben. Gemäß §46 Abs.2 Nr.3 GeschO sind diese Aussagen Teil der nichtöffentlichen Beschlussvorlage (SV Nr. 14-20 / V 06084).

Für das gesamte Vorhaben wird nach erster grober Schätzung mit Vollkosten für Systemerstellung und Betrieb bei einer angenommenen Laufzeit von 5 Jahren von 4.083.978 € gerechnet. Die zahlungswirksamen Mittel für die Umsetzungen des Projekts werden mit dieser Beschlussvorlage beantragt. Das Projekt hat einen negativen Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der Dringlichkeits- oder Qualitätskriterien oder der externen Effekte wirtschaftlich.

Für die Durchführung des Vorhabens sind drei Stellen mit 3,0 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) befristet auf zwei Jahre erforderlich.

1. Ist-Zustand

Ausgangssituation

Im Mai 2013 startete das eoGov-Projekt der LHM mit Stufe 1. Mit Beschluss „E-Government und Open-Government – Stufe 2“ vom 20.11.2014 (SV-Nr. 14-20 / V 01595) wurde die Stufe 2 zum 01.01.2015 mit einem Ergänzungsantrag vom Stadtrat beauftragt. Im Rahmen dieser Stufe soll das bestehende Angebot der kommunalen Verwaltung an elektronischen Diensten und Angeboten, noch stärker auf den Bedarf der Benutzergruppen, den Nutzen für die Verwaltung und die Außenwirkung ausgerichtet, ausgebaut und weiterentwickelt werden. Bereits im Beschlusstext zur Stufe 2 wurde auf das damals geplante BayEGovG hingewiesen. Ebenso wurde im Beschluss der Stufe 2 eine weitere Beschlussvorlage zur Fortführung der im Projekt begonnenen Maßnahmen und eoGov-Dienste als Stufe 3 über 2018 hinaus beauftragt.

Im genannten Ergänzungsantrag, Ziffer 3, wird die Verwaltung aufgefordert dem Stadtrat eine Beschlussvorlage auf Basis des BayEGovG und einer (Online)-Befragung von Münchner Bürgerinnen und Bürgern vorzulegen:

„Die Verwaltung wird aufgefordert, sechs Monate nach Erlass des bayerischen E-Government-Gesetzes zu berichten und dem Stadtrat zum Beschluss vorzulegen, welche zusätzlichen (über die in der Vorlage benannten hinausgehenden) Behördengänge online erledigt werden können. Grundlage für die zusätzlichen Maßnahmen in diesem Beschluss soll das kommende bayerische E-Government-Gesetz sowie eine (Online)-Befragung von Münchner BürgerInnen, welche Anliegen sie gerne zukünftig online erledigen möchten, sein.“

Zusätzlich besteht der Auftrag des Stadtrates aus dem Stadtratsantrag der Fraktion Die Grünen – rosa liste vom 11.12.2015 (SV-Nr. 14-20 / A01630) „Die fetten Jahre sind vorbei IV“ dem Stadtrat Vorschläge für Einsparungen durch Digitalisierung städtischer

(Geschäfts-) Prozesse zur Entscheidung vorzulegen. Ein solcher Vorschlag kann „naturgemäß“ erst nach dem Erscheinen des BayEGovG und der Kenntnis seiner Auswirkungen auf die LHM erarbeitet werden und erfolgt wie bereits im Beschluss „E-Government, Open-Government, Open-Data; Sachstandsbericht 2015, Ziele Open-Data und Auswertung von Studien“ (SV-Nr. 14-20 / V 05510), Teil C, vom 13.04.2016 angekündigt, im Rahmen dieser Beschlussvorlage.

Die Maßnahmen, die aus diesen beiden Anträgen resultieren, Maßnahmen aus der Online-Befragung sowie die Maßnahmen, die im Rahmen der eoGov-Vorhabensplanung 2017 von den Referaten und Eigenbetrieben gemeldet wurden, flossen in diese Beschlussvorlage zur eoGov - Stufe 2a ein und wurden in einem weiteren Schritt priorisiert und hinsichtlich ihrer Machbarkeit bewertet. Ergebnis ist der vorliegende Maßnahmenkatalog (siehe Kapitel 3.1 und 3.2), der dem Stadtrat als Vorschlag zur Beschlussfassung vorgelegt wird.

Folgende Darstellung gibt einen Überblick über die verschiedenen Stadtratsbeschlüsse und die zeitliche Abfolge der einzelnen Stufen des eoGov-Projekts:

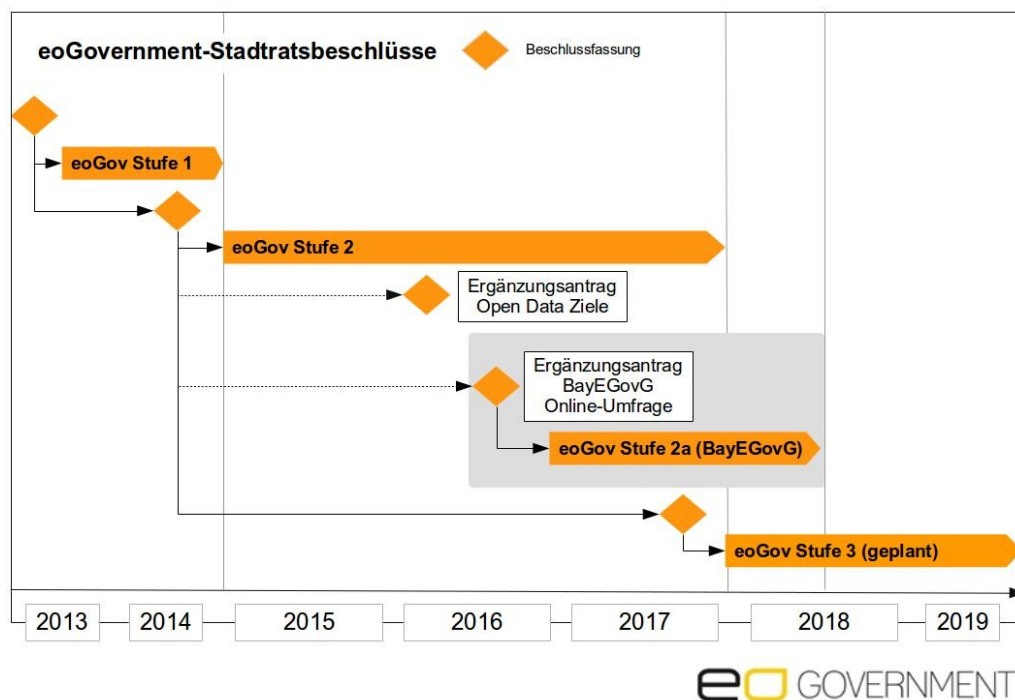


Abbildung 1: Zeitliche Abfolge der Stadtratsbeschlüsse zum E- und Open-Government

1.1. Gesetzgebung zum E-Government in Deutschland

Einen ersten Schritt zum Ausbau der digitalen Verwaltung stellt das „Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz – EGovG)“³ des Bundes dar, das seit 01.08.2013 in Kraft ist. Für Landesbehörden und Kommunen gilt das Gesetz jedoch nur im Bereich der Bundesauftragsverwaltung (§ 1 Abs. 2 EGovG). Es enthält überdies nur einige wenige Grundpflichten (z. B. Pflicht zur Zugangseröffnung per einfacher E-Mail, § 2 Abs. 1 EGovG).

³ Im Folgenden: EGovG

Das BayEGovG, das am 30.12.2015 in Kraft getreten ist, gilt für die öffentlich-rechtliche Verwaltungstätigkeit der Landesbehörden und der Gemeinden und hat zum Ziel, die digitale Verwaltung in Bayern weiter voranzutreiben und medienbruchfrei zu ermöglichen. Es schließt damit nicht nur die Lücke im Anwendungsbereich des EGovG, sondern schafft neue rechtliche und technische Möglichkeiten im Bereich der elektronischen Verwaltung.

Ziele des BayEGovG sind, einen Rechtsrahmen für die digitale Verwaltung auf allen Verwaltungsebenen zu schaffen, rechtliche Hürden für das E-Government zu beseitigen und digitale Zugangs- und Verfahrensrechte der Bürger gesetzlich zu verankern. Zudem soll durch das Gesetz ein hohes Maß an IT-Sicherheit und effektivem Datenschutz gewährleistet werden (Landtags-Drucksache 17/7537, S. 3).

1.2. Studie und Gutachten zum E-Government

Mit dem Stadtratsantrag „Die fetten Jahre sind vorbei IV“ (SV-Nr. 14-20 / A01630) wurde folgendes adressiert:

„Die Verwaltung wird gebeten, dem Stadtrat die Studie „Effizientes E-Government“ (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement KGSt, 2011) und das Gutachten „E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg“ (Nationaler Normenkontrollrat, 2015) vorzustellen und deren Anwendbarkeit auf die Landeshauptstadt München darzulegen. Auf dieser Basis werden dem Stadtrat Vorschläge für Einsparungen durch Digitalisierung städtischer Prozesse zur Entscheidung vorgelegt.“

Die Vorstellung der Studien und die Darlegung der Anwendbarkeit auf die LHM wurden im Rahmen des Beschlusses (SV-Nr. 14-20 / V 05510) vom 13.04.2016, Teil C, bereits vorgestellt und behandelt.

Noch ausstehend sind die Vorschläge für Einsparungen in städtischen Prozessen durch Digitalisierung. Diese werden im Rahmen des geplanten strategischen Umsetzungskonzepts (siehe Kapitel 3.1.1) umfassend betrachtet.

1.3. Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM

Zur Vorbereitung dieser Beschlussvorlage wurde, entsprechend dem Ergänzungsantrag zum eoGov-Beschluss Stufe 2, vom 18.02.2016 bis 21.03.2016 eine Online-Befragung der Münchner Bürgerinnen und Bürger zu den elektronischen Dienstleistungen der Stadt via Internet durchgeführt.

Inhaltlich bezogen sich die Fragen auf mögliche Lebensphasen, in denen sich die Münchnerinnen und Münchner aktuell befinden. Für jede Lebensphase wurden spezifische, von der Stadtverwaltung angebotene, Dienstleistungen abgefragt. Hier war eine Priorisierung der Services, die online über das Internet angeboten werden sollten, möglich. Zusätzlich konnten in Freitextfeldern ergänzende Anmerkungen und Ideen eingebracht werden.

Die Basis dieser Lebensphasen und Dienstleistungen bildete die Studie „Top 100 – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger“⁴. Auf Basis umfangreicher eigener Recherchen (u. a. im Intranet, dem Dienstleistungsfinder oder im Internet) wurden die allgemeinen Dienstleistungen der Studie (bundesweit, landes-

⁴ Studie des Nationalen E-Government Kompetenzzentrums e.V. (negz) und Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) mit weiterer Unterstützung der init AG für digitale Kommunikation (erschienen 11/2015)

weit und aus der Kommune) mit denjenigen, die die LHM anbietet bzw. anbieten kann, abgeglichen und in den Fragebogen übernommen.

In einem weiteren übergreifenden Fragenteil wurden die Themen eines *Online-Bürgerkonto*, die *Nutzung spezieller Dienste wie dem neuen Personalausweis (nPA) oder De-Mail* sowie *Barrieren für die Nutzung von Online-Diensten* und *Datenschutz* erschlossen. Dieser orientierte sich am eGovernment Monitor 2015, einem seit 2011 jährlich erscheinenden Monitor über die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland.

An der Umfrage beteiligten sich 1.573 Bürgerinnen und Bürger, wovon 572 vollständig ausgefüllte Fragebögen zur Analyse herangezogen werden konnten. Dies ist insgesamt laut Statistischem Amt eine sehr gute Teilnehmerzahl, obwohl die Zielgruppe nicht klar abgrenz- und adressierbar war. Über 500 Teilnehmer bieten danach eine gute Grundlage um Antworten statistisch angemessen auszuwerten, wenngleich diese nicht repräsentativ sind.

Im Kapitel 2.3 werden die Umfrageergebnisse einzeln dargestellt, bewertet und eine Einschätzung gegeben, welche (zusätzlichen) Behördengänge online erledigt werden können.

1.4. E- und Open-Government-Angebote des eoGov-Projekts

Mit Stufe 1 und 2 des eoGov-Projekts, wurde ein Vielzahl an eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Diensten für Bürgerinnen und Bürger geschaffen, die in der nachfolgenden Grafik dargestellt sind.

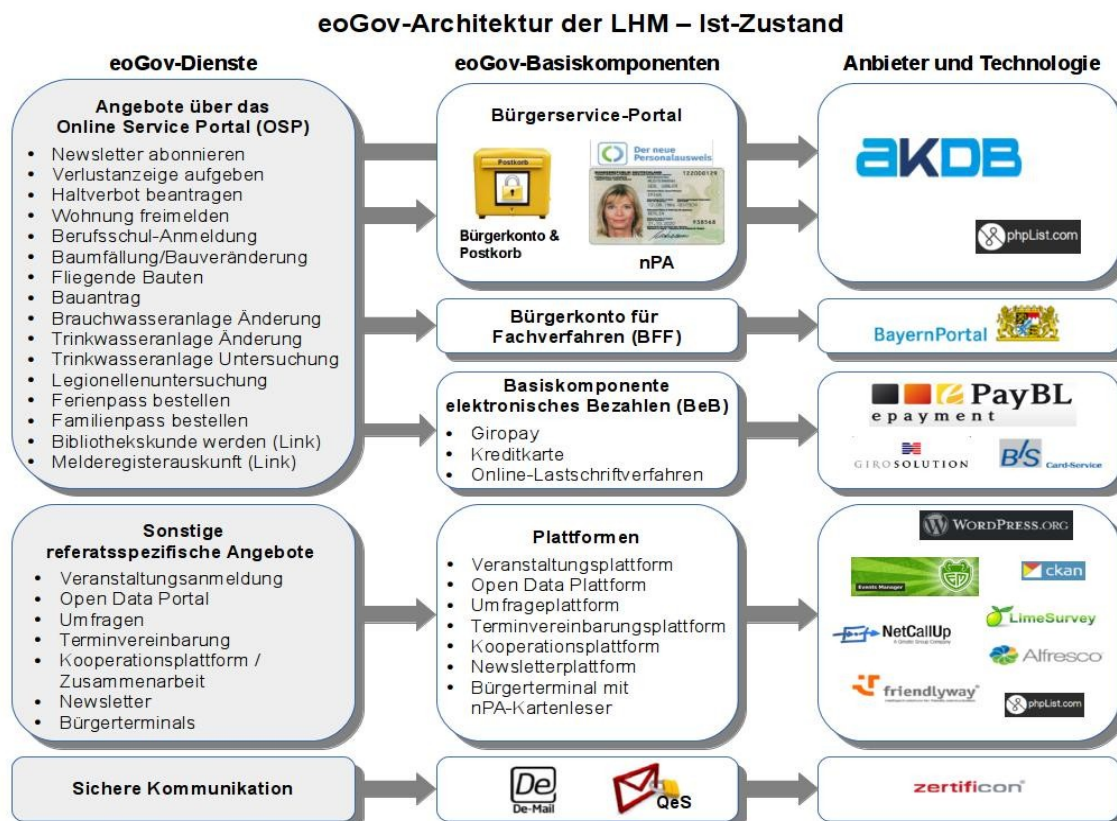


Abbildung 2: eoGov-Architektur der LHM (Ist-Zustand)

Die eoGov-Architektur gliedert sich in drei Säulen:

eoGov-Dienste, eoGov-Basiskomponenten und Anbieter und Technologien.

eoGov-Dienste – wie beispielsweise die Bestellung eines Familienpasses oder die Melderegisterauskunft – bieten Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen oder anderen Nutzern die Möglichkeit, Anträge bei der LHM zu stellen, Meldungen abzugeben oder kommunale Dienstleistungen zu nutzen.

Diese eoGov-Dienste werden über so genannte **eoGov-Basiskomponenten** online bereitgestellt, zu denen beispielsweise das OSP der LHM gehört. EoGov-Basiskomponenten stellen Infrastruktur-Lösungen dar, die das eoGov-Projekt bereitstellt und die durch alle Referate und Eigenbetriebe genutzt werden können, um eoGov-Dienste bereitzustellen. Zentrale Eigenschaft der eoGov-Basiskomponenten ist ihre Wiederverwendbarkeit in verschiedenen Einsatzgebieten. So kann beispielsweise das OSP für die Bereitstellung weiterer eoGov-Dienste dienen, die OpenData-Plattform für die Veröffentlichung weiterer Datensätze, die Newsletterplattform für weitere Newsletter, etc.

Die eoGov-Basiskomponenten werden durch **verschiedene Anbieter** zu Verfügung gestellt oder sie nutzen **verschiedene Technologien**. So wird beispielsweise das OSP durch die AKDB bereitgestellt.

Betrachtet man die Grafik zeilenweise, so sind verschiedene Gruppen von Angeboten abgebildet: *Angebote über das OSP, Sonstige referatsspezifische Angebote* und *Sichere Kommunikation*.

Angebote über das OSP

Zentraler Ort für die Bereitstellung von eoGov-Diensten ist das OSP. Hier kann beispielsweise ein Haltverbot beantragt, eine Verlustanzeige gestellt oder ein Bauantrag ausgefüllt werden. In der Regel werden eoGov-Dienste im OSP bereitgestellt, die die Abgabe von Anträgen bzw. Meldungen ermöglichen. Das OSP ist technisch durch die Basiskomponente *Bürgerservice-Portal* realisiert, die durch die AKDB bereitgestellt wird. Diese Basiskomponente bietet u. a. ein Bürgerkonto mit Postkorb und die Möglichkeit der Authentifizierung durch den nPA.

Eine weitere eoGov-Basiskomponente, die *Basiskomponente elektronisches Bezahlen (BeB)*, ermöglicht beliebigen Fachverfahren der LHM die Nutzung verschiedener Bezahlverfahren (Kreditkarte, Giropay, in Kürze: Online-Lastschriftverfahren).

Darüber hinaus wird zukünftig mit der eoGov-Basiskomponente *Bürgerkonto für Fachverfahren (BFF)* ein Verfahren zur Verfügung gestellt, dass die Anbindung beliebiger Fachverfahren der LHM an ein Bürgerkonto mit Postkorb und Nutzung des nPA ermöglicht.

Sonstige referatsspezifische Angebote

Einige eoGov-Dienste werden als eigenständige Dienste – d. h. nicht im OSP – bereitgestellt. Diese eoGov-Dienste ermöglichen beispielsweise die Anmeldung bei einer Veranstaltung, den Zugriff auf offene Daten, die Vereinbarung von Terminen oder die Zusammenarbeit mit anderen Nutzern über eine Kooperationsplattform.

Konkrete eoGov-Dienste, z. B. die Anmeldung für Ferien- und Familienpass Angebote des Sozialreferats, werden unter Verwendung der Basiskomponente *Veranstaltungsplattform* bereitgestellt. Die Basiskomponente *Veranstaltungsplattform* wiederum wird durch ein bestimmtes Produkt (WordPress mit der Erweiterung Events Manager Pro) realisiert.

Sichere Kommunikation

Die sichere Kommunikation über De-Mail (unter Verwendung eines De-Mail-Gateways der Firma zertificon) und ein Tool zur Prüfung von qualifiziert elektronisch signierten E-Mail-Anhängen vervollständigen die Palette der angebotenen eoGov-Dienste.

Über die in der eoGov-Architektur dargestellten eoGov-Dienste und eoGov-Basiskomponenten hinaus befinden sich derzeit zahlreiche weitere eoGovernment-Vorhaben in Arbeit und werden in 2016/2017 fertiggestellt. Über diese eoGov-Dienste und eoGov-Basiskomponenten wurde kürzlich im Rahmen des *Sachstandsberichts 2015 zu E-Government, Open-Government und Open-Data* (SV-Nr. 14-20 / V 05510) an den Stadtrat berichtet.

Zu diesen eoGov-Diensten zählen z. B. die Bereitstellung von Onlinediensten für das Einwohnermeldewesen (Bestellung einer Meldebestätigung, Einrichten von Übermittlungssperren, u.ä.), die Bereitstellung weiterer Veranstaltungsplattformen, die Weiterentwicklung des Bauantrags und die laufende Betreuung von Themen wie De-Mail oder der Bürgerterminals.

Daneben existieren weitere Online-Anwendungen der Referate und Eigenbetriebe, die außerhalb des eoGov-Projekts entstanden und nicht in Abbildung 2 berücksichtigt sind. Hierbei handelt es sich beispielsweise um Fachverfahren mit Online-Komponenten, die etwa Formulare außerhalb des OSP bereitstellen, oder um Webseiten mit interaktiven Elementen, die Informationen bereitstellen (z. B. Kita-Finder).

1.5. Apps der LHM

Ebenso nicht in der eoGov-Architektur (Abbildung 2) ausgewiesen sind Apps der Referate und Eigenbetriebe. Apps sind Anwendungsprogramme für mobile Betriebssysteme und werden meist mit Smartphones und Tablets bedient. Man unterscheidet Web-Apps und native Apps.

Mobile **Web-Apps**, deren Seiten auf HTML-Technik basieren, müssen nicht auf dem Gerät installiert werden, sondern können über den Webbrowser geöffnet werden. Vorteilhaft ist, dass das Betriebssystem vernachlässigt werden kann und sie auf beliebigen Endgeräten verfügbar sind. Sie benötigen lediglich eine stabile Internetverbindung. Im Idealfall gestaltet sich die Benutzeroberfläche der Web-App wie die einer nativen App und wird so vom Nutzer nicht wie eine Webseite wahrgenommen, da sie sich visuell und ergonomisch dem Gerät anpasst. Nachteilig ist, dass Web-Apps nicht automatisch andere Funktionen des Geräts wie Kontakte integrieren.

Native Apps werden für ein bestimmtes Betriebssystem (z. B. Android, iOS) programmiert und angepasst. Sie sind auch ohne Internetverbindung verfügbar (z. B. Spiele für Smartphones) und können direkt vom App-/Play-Store auf das Gerät heruntergeladen und installiert werden.


Da es sehr aufwendig und teuer ist eine native App zu programmieren, greift die LHM auf die Möglichkeit zurück, mobile Web-Apps für die Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen, zumal städtische Leistungen nur selten und in sehr großen zeitlichen Abständen in Anspruch genommen werden, so dass keine Notwendigkeit besteht sich hierfür eine App zu installieren.

Die bekannte „muenchen.de“-App ist ebenfalls keine native App, sondern eine Web-App. Online angeboten werden Dienste und Services, die wie eine App bedient werden können und smartphonegerecht als mobile Webseiten angezeigt werden. Hierzu zählen:

Apps der LHM: Muenchen.de 		Kostenfreie Web-App
		Unterstützte Betriebssysteme: Android: 4.0, iOS: 3.2
Dienste	URL	Beschreibung
Fahrzeug anmelden und umschreiben	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Verkehr/KFZ-Zulassung/Fahrzeug-anmelden--umschreiben.html	App zur leichteren Handhabung der An- bzw. Ummeldung von Fahrzeugen durch Hilfe bei der Suche nach der zuständigen Stelle.
Informationen zur Beantragung einer Fahrerlaubnis	https://www17.muenchen.de/Fuehrerschein/	Die App gibt Auskunft über den aktuellen Stand des Antragsverfahrens
„Ge(h)denken-App“ (Spuren des Lebensborn)	http://www.muenchen.de/gehdenken/	Die App ist eine „mobile Spurensuche“ durch München. Es ist eine Art mobile Ausstellung über die Orte, an denen der Nationalsozialismus in München geherrscht hat.
Die passende Kindertages-Feinrichtung für Ihr Kind	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Bildungs-und-Sport/Kindertageseinrichtungen/kita-finden.html	Hilft Eltern bei der Suche nach einer geeigneten Kindertageseinrichtung in München.
Online Mietspiegel	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/Mietspiegel.html	Bietet Informationen über den aktuellen Mietspiegel in München
Informationen zur Beantragung eines Personalausweises, Reisepasses	https://www17.muenchen.de/Passverfolgung/	Die App bietet Informationen, wie den aktuellen Bearbeitungsstand, über die beantragten Dokumente
Schulen finden	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Referat-fuer-Bildungs-und-Sport/Schule.html	Es ist eine übersichtliche Darstellung der städtischen Schulen in München
Service Störmeldung von defekten Straßenlaternen und Ampeln	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/baureferat/bei-anruf-licht.html	Dahinter steht die Aktion „Bei Anruf Licht“. Bürgerinnen und Bürger können direkt melden falls ihnen eine defekte Straßenlampe oder Lichtsignalanlage auffällt.
Störmeldung über Brunnen und beschädigte Denkmäler	https://ssl2.muenchen.de/process.-php?path=bau/bau_denkmal//bau_denkmal	Ermöglicht die Meldung über einen defekten, verunreinigten oder beschädigten Brunnen oder über ein verunreinigtes oder beschädigtes Denkmal.
Spielen in der Stadt	http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/baureferat/freizeit-sport-natur/spielen-in-der-stadt.html	Gibt Auskunft über vorhandene Spielplätze für jeweilige Altersgruppen in München. Man kann dort auch defekte Geräte melden.
Öffentliche Toiletten München	http://www.muenchen.de/dienstleistungsfinder/muenchen/1063833/n0/	Hilfe bei der Suche nach öffentlichen Toiletten im Umkreis.
Wohnsitz an- und ummelden	http://www.muenchen.de/dienstleistungsfinder/muenchen/1063475/	App zur leichteren Handhabung der An- bzw. Ummeldung vom Wohnsitz durch Hilfe bei der Suche nach der zuständigen Stelle.

Apps der LHM: Muenchen.de 		Kostenfreie Web-App
		Unterstützte Betriebssysteme: Android: 4.0, iOS: 3.2
Dienste	URL	Beschreibung
Wunschkennzeichen reservieren	https://www10.muenchen.de/WuKe/	Hier kann geprüft werden, ob das Wunschkennzeichen überhaupt noch zu vergeben ist. Falls dies der Fall ist, kann es reserviert werden.
„Zamperl-App“ (App für Hundebesitzer)	http://zamperl-app.de/ 	Die Zamperl-App stellt Informationen mit Hilfe einer Landkarte bereit. Hier erfahren Hundebesitzer direkt vor Ort über ihr Smartphone, ob in dem Bereich Leinenpflicht herrscht, ein Hundeverbot besteht oder ob der Hund frei laufen darf.

Bei der LHM existiert als einzige native App die „AWM-München“-App, die vom städtischen Eigenbetrieb *Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM)* gepflegt wird. Sie enthält Informationen über Wertstoffhöfe, das Abfalllexikon, das Giftmobil, Altkleiderbehälter-Standorte, aktuelle AWM-News sowie den Abfuhrkalender. Sie ist sowohl für Android als auch für iOS verfügbar. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Apps des AWM:

Apps der LHM: AWM-München 		Kostenfreie, native App
		Unterstützte Betriebssysteme: Android: 1.2.2, iOS: 1.2.4
Dienste		Beschreibung
Abfuhrkalender		Hier werden die Leerungstage für die verschiedenen Abfallarten je nach Adresse bekanntgegeben.
Wertstoffhöfe		Gibt alle Wertstoffhöfe in München mit Adresse, Öffnungszeiten und auf einer Karten an.
Giftmobil		Am „Giftmobil“ können Problemabfälle wie z. B. Farb- und Lackreste abgegeben werden. In der App werden Standplätze und Termine des „Giftmobils“ veröffentlicht.
Abfalllexikon A-Z		Gibt Informationen rund um das Thema „Abfall“.
Altkleider		Es ist eine Karte mit allen Altkleidercontainern in München hinterlegt.
Aktuelles		Es wird über aktuelle Ereignisse und Termine der AWM berichtet.

Auch Tochter- und Beteiligungsgesellschaften der LHM haben bereits einige Apps konfiguriert. Hierzu zählt z. B. die „MVG Fahrinfo“-App mit dem Aussehen einer nativen App, deren Kern allerdings eine Web-App darstellt. Weitere Apps sind z. B. vom Flughafen München, der Internationalen Münchner Filmwochen GmbH, der Messe München und dem Olympiapark München verfügbar (vgl. Anlage 3).

2. Analyse des Ist-Zustands

Nachfolgend werden die in Kapitel 1 dargestellten Punkte hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die LHM im Allgemeinen und auf das eoGov-Projekt im Speziellen, analysiert und bewertet.

2.1. Analyse des BayEGovG

Für Regelungen des BayEGovG, die mit der Einführung neuer technischer Verfahren in Behörden verbunden sind, enthält Art. 10 Abs. 2 S. 2 BayEGovG angemessene Umsetzungsfristen von 01.07.2016 bis 01.01.2020.

Im Folgenden werden die wichtigsten Regelungen vorgestellt:

(1) Elektronische Kommunikation

Art. 2 BayEGovG schafft ab 01.07.2016 ein subjektives Recht für die Bürgerinnen und Bürger auf elektronische Kommunikation mit Behörden und Nutzung von Behörden-diensten. Damit korrespondieren die in Art. 3 bis 6 BayEGovG formulierten Pflichten der Behörden, die die elektronische Kommunikation möglichst medienbruchfrei ermöglichen sollen. Sie werden im Folgenden übersichtsweise dargestellt:

a) Zugangseröffnungspflicht – ab 30.12.2015

Behörden müssen einen Zugang für elektronische Kommunikation eröffnen, der es auch ermöglicht, schriftformersetzende elektronische Dokumente zu über-mitteln (Art. 3 Abs. 1 S. 1 BayEGovG, Art. 3 a BayVwVfG⁵). Grundsätzlich genügt zur Erfüllung dieser Pflicht, dass ein Mail-Postfach bereit gehalten wird, da darüber auch der Empfang einer qualifiziert signierten E-Mail (als Schriftfor-mersatz) möglich ist.

b) De-Mail – ab 30.12.2015

Daneben müssen Behörden den Zugang zur elektronischen Kommunikation via De-Mail eröffnen (Art. 3 Abs. 2 BayEGovG), allerdings erst, wenn die Behörde an einen (noch einzurichtenden) De-Mail-Basisdienst des Freistaats ange-schlossen ist.

c) Elektronische Identifizierung – ab 01.01.2020

Ab 01.01.2020 muss die Möglichkeit des elektronischen Identitätsnachweises über öffentlich zugängliche Netze mittels des nPA angeboten werden. Die eID-Funktion des nPA ist eine Form des Schriftformersatzes gem. Art. 3 a BayVwVfG.

d) Verschlüsselung der Kommunikationskanäle – ab 01.01.2020

Hin- und Rückkanal der elektronischen Kommunikation von Behörden müssen durch geeignete Verschlüsselungsverfahren gesichert werden. Die Wahl des Verschlüsselungsverfahrens liegt im Ermessen der Behörde (Art. 3 Abs. 1 S. 3 BayEGovG).

(2) Elektronisches Verwaltungungsverfahren

Art. 6 BayEGovG enthält Regelungen zur Gewährleistung eines grundsätzlich medien-bruchfreien elektronischen Verwaltungsverfahrens unter dem Vorbehalt der Wirtschaft-lichkeit und Zweckmäßigkeit.

Dies beinhaltet u. a.:

- Behördliche Formulare sollen über das Internet abrufbar sein (ab 01.07.2017).

⁵ Bayerisches Verwaltungsverfahrensgesetz (BayVwVfG)

- Benötigte Nachweise können die Beteiligten elektronisch einreichen.
- Verwaltungsakte können bekannt gegeben werden, indem sie zum Datenabruf durch Datenfernübertragung (z. B. über ein Bürgerkonto) bereitgestellt werden.

(3) Open-Government – elektronische Behördendienste – ab 30.12.2015

Die Behörden sollen ihre Dienste auch über das Internet anbieten, allerdings nur, soweit dies wirtschaftlich und zweckmäßig ist (Art. 4 BayEGovG). Der Begriff der Behördendienste ist weit zu verstehen. Darunter fallen alle Arten von Informations-, Auskunfts- und Datenbereitstellungsdiensten (z. B. elektronische Mitteilungs- und Verkündungsblätter und Geodatendienste).

(4) E-Payment und E-Rechnung – ab 01.01.2020 bzw. 27.11.2019

Ab 01.01.2020 müssen Geldansprüche öffentlicher Kassen auch unbar beglichen werden können. Damit werden die Behörden verpflichtet, unter bestimmten Voraussetzungen geeignete elektronische Zahlungsmöglichkeiten (ePayment) über öffentlich zugängliche Netze bereitzustellen (Art. 5 Abs. 1 BayEGovG).

Für bestimmte Fälle müssen öffentliche Auftraggeber ab dem 27.11.2019 zudem elektronische Rechnungen entgegennehmen und verarbeiten können (Art. 5 Abs. 2 BayEGovG).

(5) Elektronische Aktenführung

Eine Pflicht für Kommunen zur elektronischen Aktenführung postuliert das BayEGovG nicht. Wird sie aber durchgeführt, so sind IT-sicherheitstechnische sowie datenschutzrechtliche Anforderungen zu beachten (Art. 7 BayEGovG).

(6) IT-Sicherheit und Datenschutz – ab 01.01.2018

Durch Art. 8 Abs. 1 BayEGovG werden die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM), die für den Datenschutz bereits gesetzlich vorgeschrieben sind (Art. 7 BayDSG⁶) auch auf den Bereich der IT-Sicherheit erstreckt. Dazu muss die Behörde die erforderlichen Informationssicherheitskonzepte erstellen.

Zudem müssen Behörden ab sofort IT-sicherheitsrelevante Vorfälle an das Computersicherheits-Ereignis- und Reaktionsteam (CERT) melden.

(7) Allgemeines Auskunftsrecht – ab 30.12.2015

Unter den durch Art. 9a Abs. 8 BayEGovG gemachten Änderungen des BayDSG ist das allgemeine Auskunftsrecht über den „Inhalt von Dateien und Akten öffentlicher Stellen“ hervorzuheben (Art. 36 BayDSG n. F.). Das Auskunftsrecht steht jedermann zu, der ein berechtigtes Interesse darlegt und ist nicht auf personenbezogene Daten beschränkt. Das Verhältnis dieses gesetzlich normierten Auskunftsrechts zur Informationsfreiheitssatzung der LHM ist noch zu klären.

2.1.1. Identifizierte Maßnahmen aufgrund des BayEGovG

Zunächst erscheint das BayEGovG mit den in Kapitel 2.1 dargestellten Regelungen als „harte Vorschrift“ hinsichtlich seiner sofortigen, bzw. termingerechten Umsetzung vor allem durch die Einklagbarkeit der Bürgerrechte und den darin genannten Behördenpflichten. Tatsächlich sind im Gesetz aber an verschiedenen Stellen angemessene

⁶ Bayerisches Datenschutzgesetz (BayDSG)

Übergangsregelungen und Experimentierklauseln eingebaut, die eine schrittweise Umsetzung der Vorgaben ermöglichen.

Seitens des Gesetzgebers werden folgende wesentlichen Ziele mit dem BayEGovG verfolgt:

- Ausbau eines effektiven, flächendeckenden, bürger- und unternehmensfreundlichen E-Government
- Digitale Zugangs- und Verfahrensrechte von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen
- Elektronische Dienste und Verwaltungsverfahren
- Medienbruchfreiheit: Flächendeckende Einführung von De-Mail und nPA, ePayment, eRechnung, eAkte und eRegistern in der Staatsverwaltung
- Gewährleistung von IT-Sicherheit
- Modernisierung des Datenschutzes
- Kodifizierung eines allgemeinen Auskunftsanspruchs
- Infrastrukturverantwortung und IT-Kooperation, insbesondere zwischen Freistaat und Kommunen
- Erleichterter Schriftformersatz, Bürokratieabbau

Aus den beschriebenen Zielen und Regelungen lassen sich eine Vielzahl von Maßnahmen ableiten, die aufgrund des BayEGovG zu ergreifen sind. Die genannten Übergangsfristen ermöglichen es jedoch den Kommunen die einzelnen Maßnahmen zu priorisieren und sukzessive entsprechend eines konkreten strategischen Umsetzungsplans einzuführen. Im Sinne eines ganzheitlichen Umgangs mit dieser Thematik werden alle identifizierten Maßnahmen analysiert, bewertet und das weitere Vorgehen geplant. Ergebnis ist das zu erstellende strategischen Umsetzungskonzept, welches die weitere Grundlage zum E- und Open-Government der LHM darstellt (siehe Kapitel 3.1.1).

2.1.2. Konsequenzen aus Sicht des Datenschutzes

Bei der Umsetzung des BayEGovG sind die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten, die sich aus den bestehenden Gesetzen sowie dem BayEGovG ergeben.

2.1.3. Konsequenzen aus Sicht IT-Sicherheit

Der Themenbereich der IT-Sicherheit wird im BayEGovG in Art. 8 explizit adressiert und auf diese Weise auch mit dem für das Thema E-Government notwendigen Gewicht versehen.

Gesetzliche Anforderungen

Im Kern werden durch das Gesetz in zwei Bereichen zentrale Anforderungen im Hinblick auf die IT- bzw. Informationssicherheit der LHM definiert.

Zum einen wird grundsätzlich festgelegt, dass die behördliche IT-Sicherheit im Rahmen der Verhältnismäßigkeit zu gewährleisten ist (Art. 8 Abs. 1 S. 1 BayEGovG) und diesbezüglich technische wie organisatorische Maßnahmen auf der Basis eines ent-

sprechenden Informationssicherheitskonzeptes umzusetzen sind (Art. 8 Abs. 1 S. 2 BayEGovG).

Zum anderen wird eine Meldepflicht in Bezug auf sicherheitsrelevante Vorfälle eingeführt (Art. 8 Abs. 2 S. 3 BayEGovG). Die LHM, als an das Behördennetz des Freistaates Bayern angeschlossene Kommune, ist demnach verpflichtet, sicherheitsrelevante Vorfälle an das CERT des Landes Bayern zu übermitteln.

Auswirkungen für die LHM

Der erste Bereich der dargestellten gesetzlichen Anforderungen bezieht sich auf den Themenbereich des IT-Sicherheitsmanagements, der bei der LHM organisatorisch beim Direktorium D-III (STRAC) angesiedelt ist. In diesem Kontext definiert STRAC die IT-Sicherheitsstrategie der LHM und etabliert bzw. betreibt ein Informationssicherheitsmanagement-System (ISMS) in Anlehnung an die ISO/IEC 27001. Dieses ISMS fungiert als Rahmenwerk für die stadtweiten Regelungen, Aktivitäten und Prozesse im Bereich der IT-Sicherheit und umspannt die gesamte IT-Sicherheitsorganisation der LHM in allen Referaten und Eigenbetrieben. Das IT-Sicherheitsmanagement stellt bei der LHM somit ein definiertes und auch institutionalisiertes Aufgabengebiet dar, in dessen Rahmen die im Gesetzestext angesprochenen Maßnahmen und Konzepte identifiziert bzw. umgesetzt werden. Einen wesentlichen Beitrag zu den angesprochenen technischen Maßnahmen liefert z. B. das seit 2013 laufende Projekt „*Re-Design der Netz- und IT-Sicherheitsinfrastruktur (NeSsi)*“, das wesentliche sicherheitsrelevante Modernisierungen und Veränderungen an der IT-Infrastruktur der LHM vornimmt.

Da im Gesetzestext keine konkreten Formen des IT-Sicherheitsmanagements eingefordert werden, ist der aktuelle Ansatz eines an internationalen Standards ausgerichteten ISMS bei der LHM als mehr als ausreichend einzustufen, um die gesetzlichen Anforderungen abzudecken. In diesem Bereich sind somit keine zusätzlichen Aktivitäten oder Konsequenzen für die LHM aus dem BayEGovG zu erwarten.

Der zweite Bereich der gesetzlichen Anforderungen bezieht sich auf die Meldung sicherheitsrelevanter Vorfälle an das CERT des Landes Bayern.

In diesem Zusammenhang ist zunächst relevant, dass IT-Sicherheitsvorfälle LHM-intern auf der Grundlage einer spezifischen IT-Sicherheitsrichtlinie im Rahmen des stadtweiten Incident Management Prozesses gemeldet und bearbeitet werden. Es ist somit ein definierter und strukturierter Umgang mit IT-Sicherheitsvorfällen bei der LHM vorhanden, sodass in Bezug auf die gesetzlichen Anforderungen lediglich der Meldevorgang an das CERT zu klären ist. Neben den diesbezüglich üblichen Fragestellungen, wie etwa zu technischen Schnittstellen zwischen der LHM und dem Bayern-CERT, geht es hierbei zunächst jedoch auch um die Frage, was ein „sicherheitsrelevanter Vorfall“ im Sinne des BayEGovG eigentlich ist und welche Art von Informationen somit auch zu übermitteln wären. Da zum aktuellen Zeitpunkt diesbezüglich jedoch keinerlei ergänzende Erläuterungen bzw. Aussagen seitens des Freistaates vorliegen, kann in diesem Punkt lediglich eine grobe Prognose abgegeben werden. So wird die Umsetzung des Meldevorgangs an das Bayern-CERT mit Sicherheit technische und auch prozessbezogene Änderungen notwendig machen, die zusätzlichen Aufwände nach sich ziehen. Bis zum Vorliegen weiterer Vorgaben oder Erfahrungen wird STRAC diese Aufgaben im Rahmen der vorhandenen Personalkapazitäten abdecken. Sollten sich im weiteren Verlauf nachweisbare Mehraufwände ergeben, wird eine erneute Befassung des Stadtrates notwendig werden. Ebenso wie im ersten Bereich sind somit zum aktuellen Zeitpunkt keinerlei größere Konsequenzen für die LHM zu erwarten.

Schlussfolgerung

Aus fachlicher Sicht der IT-Sicherheit geht Artikel 8 des BayEGovG in die richtige Richtung in Bezug auf die Verankerung dieses Themenbereichs im Rahmen von E-Government. Die Sicherheit der verarbeiteten Informationen stellt schließlich ein wesentliches Qualitätsmerkmal von eGov-Diensten dar. Gleichmaßen werden hiermit auch Anforderungen gesetzlich verankert, die der IT-Planungsrat bereits 2013 im Rahmen seiner Leitlinie „Informationssicherheit für die öffentliche Verwaltung“ verbindlich definiert hatte. Nicht zuletzt zeigen diese rechtlichen Entwicklungen auf, dass sowohl mit dem Ansatz als auch mit der Umsetzung des IT-Sicherheitsmanagements bei der LHM seit 2012 der richtige Weg beschritten wird.

2.2. Analyse der Studie und des Gutachtens zum E-Government

Die in Kapitel 1.2 vorgestellte Studie *„Effizientes E-Government“* sowie das Gutachten *„E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg“* enthalten wertvolle Hinweise für das Vorgehen der LHM bei der Realisierung ihres eGov-Angebots.

In der **Studie „Effizientes E-Government“ von KGSt und b.i.t. Consult** ist der Hinweis „sich auf große Prozesse zu konzentrieren“ richtungsweisend.

Zum Erscheinungsdatum der Studie (2011) war diese Handlungsempfehlung jedoch nur mit Einschränkungen umsetzbar. Gesetzliche Barrieren wie Schriftformerfordernis, fehlende elektronische Authentifizierungsverfahren etc. verhinderten bisher eine durchgehende Umsetzung der „großen“ Prozesse mit hohen Fallzahlen ins E-Government.

Das BayEGovG und die begleitende Änderung des BayVwVfG ermöglichen es den Kommunen nun erstmals ab 2016 sich im E-Government auf die großen Prozesse (Verwaltungsverfahren) zu konzentrieren.

Dabei muss dringend auf die Empfehlungen des **Gutachtens „E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg“** geachtet werden. Die maßgebliche Handlungsempfehlung aus Sicht der LHM hierbei ist, für die „Kunden“ der Stadt attraktive Angebote im E-Government bereitzustellen. EGov-Angebote müssen aus Nutzersicht, also für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, heraus aufgebaut werden.

Die Realisierung von Kosteneinsparungen, wie sie in der Studie genannt werden, könnte durch IT ermöglicht werden. Das große Potential der Einsparungen liegt aber in den für Sachaufgaben verantwortlichen Fachbereichen. Kostenreduzierungen durch E-Government entstehen zu einem großen Teil in der geeigneten Gestaltung der fachlichen Geschäftsprozesse.

2.3. Analyse der Ergebnisse der Bürgerbefragung zu elektronischen Dienstleistungen der LHM

Die LHM bietet vermehrt Verwaltungsdienstleistungen elektronisch an (E-Government) und verbessert diese Dienstleistungen und Angebote fortlaufend. Daher ist es für die LHM interessant zu erfahren, welche Prozesse die Münchnerinnen und Münchner gerne elektronisch abwickeln möchten – also weitgehend ohne den Gang in die Behörde, am heimischen Rechner, gegebenenfalls unter Nutzung des nPA mit eID-Funktion.

In diesem Sinne hat der Stadtrat die unter Kapitel 1.3 genannte Befragung in Auftrag gegeben. Mit Hilfe dieser Umfrage wollte die LHM gemeinsam mit ihren Bürgerinnen

und Bürgern Präferenzen identifizieren, welche Online-Dienstleistungen weiter ausgebaut werden sollen.

Im Folgenden ist eine ausführliche Auswertung der Umfrage zu elektronischen Dienstleistungen der LHM dargestellt.⁷

2.3.1. Vorstellung der Rahmendaten und allgemeines Vorgehen

Zur Analyse konnten, wie bereits ausgeführt, 572 vollständig ausgefüllte Fragebögen herangezogen werden.

Insgesamt haben an der Umfrage Personen von 20 bis 70 Jahren teilgenommen, wobei die meisten Beteiligten zwischen 20 und 60 Jahre alt waren. 47% der Teilnehmer waren weiblich, 53% männlich. 86,6% der Teilnehmer waren erwerbstätig, 7,7% befanden sich noch in der Ausbildung und jeweils 2,8% waren arbeitslos bzw. in Rente. 43,3% der Befragten hatten einen Hochschulabschluss, gefolgt von 26,3% mit einem Fachhochschulabschluss, 11,6% hatten eine Hochschulreife und 9,3% eine Berufsausbildung. Mittlere Reife hatten 7,5% und die restlichen 1,9% der Teilnehmer hatten sonstige Abschlüsse, keinen Abschluss oder befanden sich noch in Ausbildung. Sämtliche Teilnehmer waren aus München und gaben Postleitzahlen zwischen 80XXX und 81XXX an.

Im Folgenden werden die einzelnen Fragenbereiche A-H der Umfrage bzw. deren Ergebnisse dargestellt und im Anschluss jeweils eine kurze Bewertung und gegebenenfalls eine Empfehlung gegeben.⁸

2.3.2. Verfügbare Online-Dienste

Im **Teil A der Umfrage** wurden die bereits verfügbaren Online-Dienste der LHM abgefragt. Folgend jeweils die Top 3 der Antworten der Befragten:⁹

Frage A1: Welche der nachfolgenden Online-Dienste der LHM kennen Sie?

- Newsletter der Stadtverwaltung abonnieren
bekannt: 252 (44,1%)
unbekannt: 320 (55,9%)
- Mietspiegel online
bekannt: 172 (30,1%)
unbekannt: 400 (69,9%)
- Bibliothekskunde werden
bekannt: 154 (26,9%)
unbekannt: 418 (73,1%)
- Ich kenne keinen der genannten Dienste
angekreuzt: 122 (21,3%)
nicht angekreuzt: 450 (78,7%)

⁷ Der komplette Fragenkatalog der Umfrage ist als Anlage 4 der Beschlussvorlage beigefügt.

⁸ Die kompletten Umfrageergebnisse sind in Anlage 5 der Beschlussvorlage beigefügt. (aus Datenschutzgründen ohne PLZ)

⁹ Für die weiteren Antworten siehe Anlage 5, S. 1-4

Frage A2: Welche der Online-Dienste der LHM, die Sie kennen, haben Sie bereits genutzt?

- Newsletter der Stadtverwaltung abonnieren
genutzt: 192 (76,2%)
nicht genutzt: 60 (23,8%)
- Mietspiegel online
genutzt: 120 (69,8%)
nicht genutzt: 52 (30,2%)
- KITA-Finder nutzen:
genutzt: 78 (51,0%)
nicht genutzt: 75 (49,0%)
- Ich habe keinen der genannten Dienste genutzt
angekreuzt: 115 (25,6%)
nicht angekreuzt: 335 (74,4%)

Frage A3: Wie zufrieden waren Sie mit den von Ihnen genutzten Online-Diensten?

- Newsletter der Stadtverwaltung abonnieren
sehr/eher zufrieden 95,8%
eher/sehr unzufrieden 4,2%
- Bibliothekskunde werden
sehr/eher zufrieden 91,1%
eher/sehr unzufrieden 8,9%
- Mietspiegel online
sehr/eher zufrieden 88,3%
eher/sehr unzufrieden 11,7%

Bewertungen der verfügbaren Online-Dienste

Die verfügbaren Online-Dienste sind größtenteils bestehende Portlets auf dem OSP der LHM. Die Bekanntheit dieser Portlets ist teilweise nicht gegeben. Den „Änderungsantrag Brauchwasseranlage“ kennen beispielsweise nur 10 Personen im Gegensatz zu „Mietspiegel“ und „KITA-Finder“, die verhältnismäßig gut bekannt, aber keine Angebote des OSP sind.

Empfehlungen für die verfügbaren Online-Dienste

Die Bekanntheit der bisher verfügbaren aber kaum bekannten Angebote wird durch Marketing gesteigert. Dass sich entsprechendes Marketing lohnt, zeigen die bisherigen Erfahrungen beim Angebot des Stellennewsletters oder des Ferien- und Familienpasses, deren Einführungen mit großen Marketingaktionen begleitet wurden. Des Weiteren sollte die (technische) Optimierung der vorhandenen „unbekannteren“ eoGov-Dienste geprüft werden, um das „Produkt OSP“ für Kundinnen und Kunden attraktiver zu machen. Im Anschluss daran muss diese Optimierung des Online-Portfolios überarbeitet werden und geprüft werden, ob alle bisherigen Portlets auch zukünftig weiter angeboten werden sollen.

2.3.3. Lebenslagen / Themenbereiche inklusive Dienstleistungen

Im **Teil B der Umfrage** wurden die jeweiligen Lebenslagen / Themenbereiche in denen sich die Bürgerinnen und Bürger aktuell befinden abgefragt.

Die Top 3 der Antworten der Befragten waren folgende Lebenslagen:¹⁰

Frage B: Welche der folgenden Lebenslagen / Themenbereiche sind für Sie momentan wichtig / von Bedeutung?

- Umzug (auch Personalausweis)
angekreuzt: 302 (52,8%)
nicht angekreuzt: 270 (47,2%)
- Kraftfahrzeug (Kfz)
angekreuzt: 247 (43,2%)
nicht angekreuzt: 325 (56,8%)
- Veranstaltungen
angekreuzt: 189 (33,0%)
nicht angekreuzt: 383 (67,0%)

Im **Teil C der Umfrage** wurden je Lebenslage / Themenbereich die dahinterstehenden, von der Stadtverwaltung angebotenen Dienstleistungen abgefragt. Folgend beispielhaft die Top 3 Dienstleistungen der oben genannten Top 1 Lebenslage Umzug:¹¹

Frage C: Wie wichtig wäre es für Sie, die folgenden Dienstleistungen bei Umzug (auch Personalausweis) online erledigen zu können?

- Beantragung eines Personalausweises
wichtig: 98,7%
nicht wichtig: 1,3%
- An- und Ummeldung bei der Meldebehörde
wichtig: 98,0%
nicht wichtig: 2%
- Beantragung eines Reisepasses
wichtig: 96,6%
nicht wichtig: 3,4%

Im **Teil D der Umfrage** wurde den Befragten in einem offenen Fragen-Feld die Möglichkeit gegeben, eigene Vorschläge bzw. weitere Online-Dienste anzugeben. Es wurden hierzu 425 Vorschläge eingereicht, vom eoGov-Projekt gruppiert und zusammengefasst. Folgend die Top 3 der zusammengefassten Antworten:¹²

Frage D: Welche zusätzlichen, bis jetzt nicht aufgeführten Online-Dienste würden Sie sich noch wünschen?

- Allgemeine Anträge und Unterlagenübermittlung (Kirchenaustritt, Beglaubigung, Meldungen und Beschwerden, Antrags- und Unterlagenübermittlung, Führungszeugnis, Parklizenzen)

¹⁰ Für die weiteren Antworten siehe Anlage 5, S. 5

¹¹ Für die weiteren Antworten siehe Anlage 5, S. 6-42

¹² Für die Gesamtheit der Antworten siehe Anlage 5, S. 43-51

- Beantragung Ausweis / Reisepass
- Dienstleistungen (inkl. Schule) (Beratungsdienste, Verkehrsinformationen, Beantragung Nachmittagsbetreuung, Erziehungsberatung, Termine für Einschreibung, u. Ä.)

Die folgenden Abbildungen geben einen kurzen Überblick zu den von Bürgerinnen und Bürgern im Rahmen der Umfrage gewünschten Diensten:

Gewünschter Dienst	Nennung
Allgemeine Anträge und Unterlagenübermittlung	106
Beantragung Ausweis / Reisepass	50
Dienstleistungen (inkl. Schule)	40
Wohnsitz an-/ummelden	38
Geodaten und „fix-my-street“	37
Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung	32
Beantragung Führerschein und Kfz-Zulassung	30
Veranstaltungen und Newsletter	27
Sonstiges	27
Wahlen	26
Finanzen und Online-Bezahlung	12
Summe	425

Abbildung 3: Zusammenfassung / Gruppierung der gewünschten Dienste der Bürgerinnen und Bürger

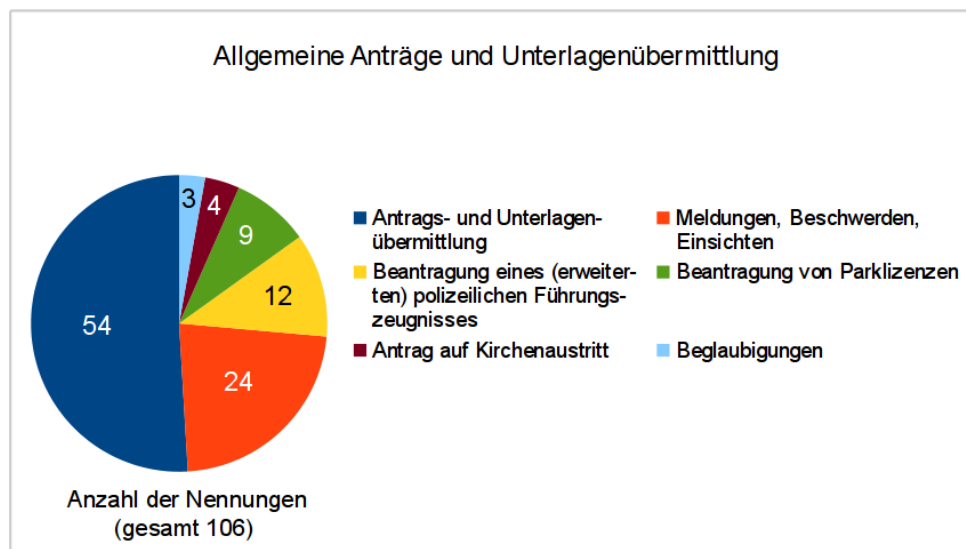


Abbildung 4: Detaillierung der Gruppe „Allgemeine Anträge und Unterlagenübermittlung“

Bewertungen der Lebenslagen / Themenbereiche inklusive Dienstleistungen

An den ersten Stellen stehen Lebensbereiche wie Umzug inkl. Personalausweis, Kfz, Veranstaltungen, Kinderbetreuung/Freizeitangebote und Verlust/Diebstahl.¹³ Die am häufigsten gewünschten Online-Dienste dieser Lebensbereiche sind Beantragung eines Personalausweises und Reisepasses, die Reservierung und Zuteilung eines Kfz-Kennzeichens sowie die Beantragung einer Ausnahmegenehmigung „Parken“. Die unter dem Fragenbereich Teil C ausgewählten gewünschten Online-Dienste decken sich größtenteils mit den offenen Antworten zu weiteren Online-Diensten aus dem Teil D.

¹³ Siehe Anlage 5, S. 5

Empfehlungen für die Lebenslagen / Themenbereiche inklusive Dienstleistungen

Im ersten Schritt erscheint eine Prüfung der Wunsch-Online-Dienste auf bereits bestehende (Online-)Dienste auch außerhalb des Angebotes der LHM sinnvoll und wurde vom eoGov-Projekt bereits teilweise durchgeführt. So ist beispielsweise die Beantragung eines (erweiterten) polizeilichen Führungszeugnisses bereits online auf den Seiten des Bundesjustizministeriums (BJM) möglich, dazu ist allerdings der nPA inkl. Lesegerät nötig. Die LHM verweist auf ihren muenchen.de-Internetseiten bzw. dem Dienstleistungsfinder (DLF)

(<http://www.muenchen.de/dienstleistungsfinder/muenchen/1063565/>) auf die entsprechenden Seiten des BJM. Da dieser Dienst von den Bürgerinnen und Bürgern trotzdem als Online-Dienst gewünscht wird, zeigt, dass es an Bekanntheit der Online-Bestellung beim BJM mangelt.

Ein nächster Schritt wäre diese Bekanntheit durch Marketing zu steigern, die Auffindbarkeit im Internet zu verbessern und den DLF zu aktualisieren. Auch sollte die Online-Umgebung des Dienstes generell einfach gestaltet sein, um es dem Antragsteller so einfach wie möglich zu machen.

Des Weiteren sollten diejenigen gewünschten Dienste, für die noch keine Online-Angebote zur Verfügung stehen, auf ihre Online-Tauglichkeit geprüft werden. Dabei werden Dienste, wie beispielsweise die Beantragung eines Personalausweises oder Reisepasses, auf Grund des gesetzlich festgelegten persönlichen Erscheinens in absehbarer Zeit keine vollständige Online-Abwicklung erfahren. Im DLF der LHM (<http://www.muenchen.de/dienstleistungsfinder/muenchen/1063441/>) sind allgemeine Informationen zu dieser Beantragung aufgeführt, auch der Bearbeitungsstand kann online eingesehen werden. Hier muss gegenüber der Bevölkerung Aufklärungsarbeit geleistet und aufgezeigt werden, was die Verwaltung leisten kann oder darf und was nicht („Erwartungsmanagement“). Darüber hinaus müssen die vor- und nachgelagerten Vorgänge der Dienstleistungen optimiert werden (z. B. Online Terminvereinbarung für Beantragung eines Personalausweises).

2.3.4. Online-Bürgerkonto

Im **Teil E der Umfrage** wurden drei Fragen zum Online-Bürgerkonto gestellt. Im Folgenden sind die Antworten dazu zusammengefasst:¹⁴

Frage E: Welcher der folgenden Aussagen zum Online-Bürgerkonto stimmen Sie zu?

Bei der „Dateneingabe“ sagten 56,1% der Befragten (321 Personen), dass die Angaben von der Verwaltung selbst ermittelt werden sollten, 38,6% der Befragten (221 Personen) hingegen möchten alle persönlichen Angaben selbst eintragen.

Im Fall der „Datenübermittlung“ wollten 75,1% der Befragten (429 Personen) die Bürgerdienste gebündelt und mit wenig Formularaufwand versehen haben. Die Erfassung an einer Stelle und die anschließende Verteilung wird in Kauf genommen. Im Gegenzug dazu wollten 18,7% der Befragten (107 Personen) detaillierte Informationen über beteiligte Stationen. In diesem Zusammenhang wird einzelnes Kontaktieren/Ausfüllen verschiedener Formulare in Kauf genommen.

Im Bereich „Transparenz und Aufwand“ möchten 52,8% der Teilnehmer (301 Personen) die Datenübermittlung möglichst einfach und verständlich dargestellt haben. Sie sehen Risiken und Benutzung vergleichbar mit der Sicherheit beim Online-Banking.

¹⁴ Für die ausführlichen Antworten siehe Anlage 5, S. 52

Für 40,4% der Teilnehmer (230 Personen) ist eine sichere Datenübermittlung wichtig und sie würden dafür einen erhöhten Aufwand bei Nutzung und Anschaffung von entsprechenden Geräten in Kauf nehmen.

Bewertungen des Online-Bürgerkontos

Bei allen drei Fragen zeigt sich, dass der überwiegende Teil der Bürger der Verwaltung und ihrem Umgang mit Bürgerdaten vertraut. Möglichkeiten zur einfachen Datenübermittlung und die zentrale Nutzung der Bürgerdaten in der Verwaltung werden überwiegend begrüßt. Datenschutzbedenken existieren bei einem großen Teil der Bevölkerung, die größten Bedenken betreffen den Bereich *sichere Datenübermittlung*.

Empfehlungen für das Online-Bürgerkonto

Aus den erläuterten Ergebnissen ergeben sich Handlungsbedarfe für die Optimierung und Neugestaltung der Online-Dienste (v.a. aus dem Thema „Einfache Handhabung“) sowie Anforderungen an eine zukünftige eoGov-Architektur.

2.3.5. Nutzung spezieller Dienste

Im **Teil F der Umfrage** wurde die Nutzung spezieller Dienste (DLF, nPA und De-Mail) abgefragt. Nachfolgend sind die Antworten zusammengefasst:¹⁵

Auf die Frage „Kennen Sie den DLF auf www.muenchen.de?“ antworteten 58% der Befragten (329 Personen) mit „Ja“, auf die Frage „Haben Sie den DLF schon einmal benutzt?“ antworteten von den 329 Personen, die den DLF kennen, 69,9% (228 Personen) ebenfalls mit „Ja“.

Die folgenden Fragen bezogen sich auf den nPA. Die Frage „Kennen Sie den nPA?“ beantworteten 61,6% der Befragten (351 Personen) mit „Ja“, davon besitzen 64% (219 Personen) den nPA tatsächlich. Wiederum 40,4% der Besitzer eines nPA (88 Personen) haben auch die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion mit PIN) freischalten lassen und 30,7% (27 Personen) davon besitzen ein spezielles Lesegerät für den nPA.

Die drei Fragen nach De-Mail wurden wie folgt beantwortet: 60,7% der Befragten (346 Personen) kennen De-Mail, davon haben 17,9% (61 Personen) ein De-Mail-Konto wo hingegen 82,1% (280 Personen) kein De-Mail-Konto besitzen. Von den Personen, die derzeit kein De-Mail-Konto besitzen, planen 10,8% (30 Personen) die Einrichtung eines De-Mail-Kontos.

Bewertungen für die Nutzung spezieller Dienste

Bei allen drei Diensten wird ein Bekanntheitsgrad von ca. 60% erreicht. Die Nutzung der Dienste nPA und De-Mail ist noch stark verbesserungswürdig.

Empfehlungen für die Nutzung spezieller Dienste

DLF: Von Seiten des eoGov-Projekts ist ein gemeinsames Konzept zur Integration des DLF und des OSP in Arbeit, es gibt auch weitere Überlegungen zu einer stärkeren Kooperation mit den Angeboten des Freistaates.

nPA: Da sich gezeigt hat, dass nur 27 Personen aus der Umfrage das Lesegerät für den nPA besitzen, aber einige Bürgerinnen und Bürger durchaus die Online-Funktion des nPA nutzen würden, wenn Sie ein Lesegerät zur Verfügung hätten, ist die bereits

¹⁵ Für die ausführlichen Antworten siehe Anlage 5, S. 53-54

begonnene Aufstellung von Bürgerterminals inklusive Lesegerät eine sinnvolle Maßnahme, die auch weiter verfolgt wird.

De-Mail: Im Rahmen dieser Beschlussvorlage sind Maßnahmen zur Ausweitung der Nutzung von De-Mail durch die LHM vorgesehen. Mit der Ausweitung der Möglichkeiten zur sicheren Kommunikation mit der LHM über De-Mail wird auch eine stärkere Nutzung der De-Mail erwartet.

Von den Bürgerinnen und Bürgern wird die Nutzung *eines* einheitlichen Authentifizierungsverfahrens für die Nutzung aller Dienste gewünscht. Im Rahmen der neuen eoGov-Architektur wird das Ziel der Vereinheitlichung von Verfahren angestrebt, sofern dies wirtschaftlich darstellbar ist.

2.3.6. Barrieren für die Nutzung

Im **Teil G der Umfrage** wurde nach Barrieren für die Nutzung der Online-Dienste der LHM gefragt. Folgend die Top 3 der Antworten der Befragten:¹⁶

- Viele Online-Angebote sind nicht bekannt
- Keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich
- Undurchschaubare Struktur der Online-Angebote

Bewertung der Nutzungsbarrieren

Die am häufigsten genannte Barriere „Viele Angebote sind nicht bekannt“ zeigte sich auch schon in Frage A1, bei der knapp ein Fünftel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer keinen der Online-Dienste der LHM kannte.

Empfehlungen zum Punkt Nutzungsbarrieren

Wie bereits in Kapitel 2.3.2 und 2.3.3 empfohlen, sollte der Bekanntheitsgrad von E- und Open-Government bei den Bürgerinnen und Bürgern durch Marketing gesteigert werden. Des Weiteren werden einige Dienste auf Grund des gesetzlich festgelegten persönlichen Erscheinens in absehbarer Zeit keine vollständige Online-Abwicklung bzw. Medienbruchfreiheit erfahren. Hier muss gegenüber der Bevölkerung Aufklärungsarbeit geleistet werden und aufgezeigt werden, was die Verwaltung leisten kann und darf und was nicht. Wo es möglich ist, sollte die Usability erhöht bzw. die Struktur der Online-Dienste verbessert werden.

2.3.7. Bedenken Datenschutz

In **Teil H der Umfrage** wurde danach gefragt welche Bedenken die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Bereich Datenschutz / Datensicherheit von einer (intensiveren) Nutzung von Online-Diensten der LHM abhalten. Folgend die Top 3 der Antworten der Befragten:¹⁷

- Mangelnde Informationen darüber, was mit meinen Daten passiert
- Befürchtungen im Hinblick auf „gläserner Bürger“ (Zusammenführen von Daten in einer zentralen Datenbank)
- Mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung

¹⁶ Für die ausführlichen Antworten siehe Anlage 5, S. 55-56

¹⁷ Für die ausführlichen Antworten siehe Anlage 5, S. 57

Bewertungen zu den Datenschutzbedenken

Die größte Angst der Teilnehmerinnen und Teilnehmer ist die mangelnde Information darüber, was mit ihren Daten geschieht. Außerdem befürchten sie eine Entwicklung hin zum „gläsernen Bürger“. Die mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung steht an dritter Stelle. Insgesamt sind die Häufigkeiten der Teilnehmerantworten zu den drei o.g. Fragen fast gleich. In jedem Bereich äußern ca. 50% der Teilnehmer Bedenken, während die anderen 50% keine Bedenken haben.

Empfehlungen zu den Datenschutzbedenken

Die Bevölkerung ist zwiegespalten, die Antworten widersprechen den Antworten unter Kapitel 2.3.4 Online-Bürgerkonto, wo Funktionalität vor Sicherheit postuliert wird. Hier kann bundesweite Aufklärungsarbeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern unterstützen. Beim Thema Datenschutz kann bundesweite oder auch kommunale Aufklärungsarbeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern unterstützen. Klare Aussagen zur Speicherung und Verarbeitung der Daten (möglichst im Seitentext, nicht nur in einer verlinkten Datenschutzerklärung) und eine nachvollziehbare Datenschutz-Politik sowie Aussagen zur Sicherheit der Datenübermittlung lassen positive Effekte erwarten.

2.3.8. Zusammenfassung

Folgende Erkenntnisse lassen sich aus der durchgeführten Bürgerbefragung gewinnen:

- Die Auffindbarkeit der bestehenden Online-Dienste im Internet und dem DLF muss verbessert werden. Die Bekanntheit und die stärkere Nutzung der Online-Dienste kann durch gezieltes Marketing erreicht werden.
- Die Online-Umgebung des Dienstes muss generell einfach gestaltet und intuitiv nutzbar sein, um es dem Antragsteller so einfach wie möglich zu machen einen Onlinedienst richtig zu nutzen.
- Die technische Optimierung, wo möglich, ist neben Marketing, ein weiterer Schritt die vorhandenen Online-Dienste attraktiver zu gestalten.
- Diejenigen Dienste, die nicht genutzt werden, müssen auf ihre weitere Verwendung (inkl. technischer Optimierung) überprüft und gegebenenfalls aus dem Angebotsportfolio herausgenommen werden.
- Des Weiteren sollten diejenigen gewünschten Dienste, für die noch keine Online-Angebote zur Verfügung stehen, auf ihre Online-Tauglichkeit geprüft werden. Dabei werden einige Dienste auf Grund von Rahmenbedingungen in absehbarer Zeit keine vollständige Online-Abwicklung erfahren. Wo möglich und wirtschaftlich sinnvoll sollen technische Möglichkeiten genutzt werden, um Bürgerwünsche zu erfüllen. Andernfalls muss ein gezieltes Erwartungsmanagement gegenüber der Bevölkerung eindeutige Aufklärungsarbeit leisten und aufzeigen, was die Verwaltung leisten kann und was nicht.

2.4. Analyse und Bewertung der eoGov-Architektur (OSP)

In den Stufen 1 und 2 des eoGov-Projekts konnten umfangreiche Erfahrungen sowohl mit den bereitgestellten eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Diensten, als auch mit dem Prozess der Bereitstellung und des Betriebs von eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Diensten gesammelt werden.

Zentrale eoGov-Basiskomponente des OSP der LHM ist das Bürgerservice-Portal der AKDB (siehe Kapitel 1.4), das daher Gegenstand der folgenden Betrachtung ist.

Die eoGov-Basiskomponente *Bürgerservice-Portal*, die zugrundeliegende Technologie und der Anbieter, die über das OSP bereitgestellten eoGov-Dienste sowie die Prozesse zwischen AKDB und LHM und LHM-intern werden wie folgt bewertet:

- Das Bürgerservice-Portal stellt prinzipiell alle notwendigen Funktionalitäten eines OSP zur Verfügung, insbesondere ein Bürgerkonto mit Postkorb, die Authentifizierung von Nutzern unter Verwendung des nPA mit eID-Funktion und eine ePayment-Funktionalität mit den Zahlungsarten Kreditkarte und Giropay.
- Einige Anforderungen der LHM, wie beispielsweise ein Unternehmenskonto für juristische Personen, sind in der vorliegenden ersten Ausbaustufe noch nicht angemessen erfüllt, sollen jedoch in weiteren Ausbaustufen bereitgestellt werden.
- Weitere Anforderungen der LHM, wie beispielsweise das Übertragen großer Dateien, unterliegen technischen Einschränkungen auf Grund der Plattform der AKDB.
- Die Abstimmung bzw. Vereinbarung neuer Anforderungen mit dem Betreiber der Plattform AKDB ist in vielen Fällen sehr langwierig.
- Der für alle Mandanten des Bürgerservice-Portals bei der AKDB standardisierte Login-Prozess ist hinsichtlich Strukturierung und Formulierungen verbesserungswürdig. Aufgrund des umfangreichen Abstimmungsprozesses mit anderen Kunden der AKDB konnte hier trotz wiederholter Bemühungen noch keine nennenswerte Verbesserung erzielt werden.
- Die realisierten eoGov-Dienste (Portlets) sind individuell auf die Wünsche der Referate angepasst und klar strukturiert (z. B. Ferien- und Familienpass).
- Die angebotenen eoGov-Dienste sind robust und haben vor Produktionsreife ausführliche Testphasen durchlaufen, so dass die Stabilität der Angebote ausgesprochen hoch ist. Schwierigkeiten ergeben sich aber aus z. T. nicht abgestimmten Wartungsfenstern der Plattform und damit verbundenen Einschränkungen bei der Verfügbarkeit.
- Die dem Bürgerservice-Portal zugrundeliegenden Technologien sind nicht mehr auf dem neuesten Stand der Technik, jedoch über den Portalrahmen für alle Kunden der AKDB festgelegt.
- Die Integration von eGov-Diensten auf dem OSP mit einem Fachverfahren bei der LHM ist auf Grund der dafür nötigen Kommunikation über Rechenzentrums Grenzen hinweg komplex.
- Das Bürgerservice-Portal der AKDB und damit auch die darin angebotenen eoGov-Dienste sind nicht für den Zugriff von mobilen Endgeräten optimiert.
- Der Betrieb des OSP der LHM erfolgt bei der AKDB, die Entwicklung der meisten eoGov-Dienste jedoch bei der LHM. Dadurch und auf Grund von schwerfälligen Freigabeprozessen ergeben sich teilweise erhebliche zeitliche Verzögerungen bei Tests oder der Bereitstellung neuer Versionen der eoGov-Dienste.
- Die Auffindbarkeit der eoGov-Dienste über den DLF oder von der muenchen.de-Seite aus ist unzureichend. Es existiert derzeit kein übergreifendes

Konzept über den gesamten Internet-Auftritt (d. h. Web-Seiten und eoGov-Dienste) der LHM.

- Auf Grund des seit Projektbeginn hohen Zeit- und Umsetzungsdrucks hat das eoGov-Projekt den Fokus auf die schnelle Bereitstellung von nutzbaren eoGov-Diensten gelegt. Daher sind zahlreiche, weitgehend unabhängige eoGov-Basiskomponenten entstanden. Es existieren über die eoGov-Basiskomponenten hinweg unterschiedliche Zugriffsmechanismen, mitunter abweichendes Look & Feel, u. ä. Ein übergreifendes gesamtheitliches Architekturkonzept liegt nicht vor.
- Fokus des Projekts war bisher die Bereitstellung funktionsfähiger eoGov-Dienste. Die Bereitstellung der eoGov-Dienste als IT-Services, die Prozesse für die Weiterentwicklung der eoGov-Dienste, zur Durchführung kleiner Änderungen, für Fehlerfälle im Betrieb, etc. umfassen, wurde bisher nicht intensiv betrachtet. Prozesse wie Incident Management, Change Management, Release Management, u.ä. wurden auf Grund knapper Ressourcen noch nicht ausreichend definiert und gelebt.
- Einige eoGov-Dienste (z. B. Trinkwassermeldungen) und eoGov-Basiskomponenten (z. B. Newsletterplattform) haben ein ungünstiges Kosten-Nutzen-Verhältnis.

Um die beschriebenen Schwächen und Unzulänglichkeiten der Architektur zu beheben oder auszugleichen, wird im Rahmen der vorliegenden Beschlussvorlage die Konzeption und Umsetzung einer neuen eoGov-Architektur (siehe Kapitel 3.1.2) beantragt.

2.5. Bewertung der Apps der LHM

Wie in Kapitel 1.5 dargestellt, handelt es sich bei der muenchen.de-App um eine sogenannte Web-App, d. h. um eine mobile Website. Vorteilhaft ist die hohe Zahl erreichbarer Nutzer, da keine Notwendigkeit besteht, eine App zu installieren. Die Funktionalität einer Web-App ist völlig ausreichend für das gewünschte Einsatzgebiet. Allerdings existiert keine Anpassung der Benutzeroberfläche an die verwendenden Betriebssysteme – also etwa an das Apple- oder Android-Look & Feel. Vielmehr wird beim Öffnen eines Online-Dienstes (Bsp.: Fahrzeug anmelden/umschreiben) eine mobile Version der entsprechenden Seite auf www.muenchen.de geöffnet.

Im Rahmen der Analyse der muenchen.de App wurden einige allgemeine Optimierungsmöglichkeiten identifiziert. So kann beispielsweise die Platzierung des Suchfelds verbessert werden. Darüber hinaus konnten Darstellungsunterschiede bei verschiedenen mobilen Betriebssystemversionen (Apple vs. Android) ausgemacht werden. Diese identifizierten Punkte werden an die Ansprechpartner für die muenchen.de-App weitergeleitet.

Erfahrungen mit den verschiedenen Betriebssystemen

Dienst	Apple	Android
Fahrzeug anmelden und umschreiben	Gute und übersichtliche Bedienung, aber nur über das Suchfeld auffindbar	Dienst ist bei Services aufgelistet, aber keine Anpassung an die Benutzeroberfläche erkennbar; es öffnet sich die Webseite wie sie am PC aufgebaut ist.
Informationen zur Beantragung einer Fahrerlaubnis	Übersichtlich und einfache Handhabung, aber schwer auffindbar Online-Terminvereinbarung nicht	Dienste leicht zu finden, aber die Online-Terminvereinbarung ist nicht an Benutzeroberfläche angepasst und teilwei-

Dienst	Apple	Android
	an Benutzeroberfläche angepasst	se lassen sich die Formulare nicht öffnen
„Ge(h)denken-App“ (Spuren des Lebensborn)	Übersichtlich und sehr interessant gestaltet	
Die passende Kindertageseinrichtung für Ihr Kind	Gut zu finden, die Suche lässt sich eingrenzen	
Online Mietspiegel	Suchpfad ist schnell zu finden, allerdings wird man zu einem langen Text weitergeleitet, den Online-Mietspiegel findet man nicht	
Informationen zur Beantragung eines Personalausweises, Reisepasses	Übersichtlich und einfache Handhabung, aber schwer auffindbar. Online-Terminvereinbarung nicht an Benutzeroberfläche angepasst	Dienste leicht zu finden, aber die Online-Terminvereinbarung ist nicht an Benutzeroberfläche angepasst und teilweise lassen sich die Formulare nicht öffnen
Schulen finden	Gut zu finden, die Suche lässt sich eingrenzen	
Service Störmeldung von defekten Straßenlaternen und Ampeln	„Bei Anruf Licht!“ ist nicht zu finden	„Bei Anruf Licht!“ ist bei den Services aufgelistet und leicht zu finden und zu bedienen
Störmeldung über Brunnen und geschädigte Denkmäler		
Spielen in der Stadt	Spielplätze leicht und schnell zu finden, Detailsuche möglich, aber Störmeldungen nur über komplizierte Wege zu finden	Meldung über defekte Spielplätze schnell zu finden und leicht auszufüllen, aber Spielplatzsuche ist nicht vorhanden
Öffentliche Toiletten München	Nicht über die App zu finden	Dienst nur über das Suchfeld bei „Alle Ämter“ zu finden, danach leicht anwendbar
Wohnsitz an- und ummelden	Dienst ist nur über das Suchfeld auffindbar, danach aber leicht anzuwenden	
Wunschkennzeichen reservieren	Dienst ist nur über das Suchfeld auffindbar, danach aber leicht anzuwenden	
„Zamperl-App“ (App für Hundebesitzer)	Schwer zu finden, wenn nicht bekannt ist, dass es diese App gibt. Weiterleitung auf eine Webseite mit anderem Design. Leicht zu bedienen.	Aufgelistet bei Services und leicht zu finden. Weiterleitung an eine Webseite mit anderem Design. Leicht zu bedienen.

Schlussfolgerung

Insgesamt sind die Apps sowohl für Apple- als auch für Android-Geräte sehr fortschrittlich und gut aufgebaut, allerdings ergeben sich die oben genannten Usability-Probleme bei der Suche nach und zum Teil auch bei der Nutzung von Diensten. Diese Probleme können aber durch Anpassung der mobilen Webseiten behoben werden.

Dennoch besteht die Notwendigkeit, ein Konzept für die Nutzung von mobilen Webseiten (Web Apps) und native Apps zu entwickeln und die weitere Entwicklung des App-

Angebots zu konzipieren und umzusetzen. Dies ist im Rahmen der neuen eoGov-Architektur (siehe Kapitel 3.1.2) geplant.

3. Soll-Zustand und Entscheidungsvorschlag

3.1. „Zentrale“ Maßnahmen

3.1.1. Strategisches Umsetzungskonzept zum Angebot an eoGov-Diensten

Wie in Kapitel 2.1.1 dargestellt, ist die Erfüllung der Ziele und Regelungen des BayEGovG durch die sukzessive Bereitstellung von Diensten, die in einem Umsetzungskonzept geplant werden, möglich. Mit dem Schritt der Erstellung eines ganzheitlichen Umsetzungskonzepts durch das eoGov-Projekt, erhalten die Referate und Eigenbetriebe die Möglichkeit die gesetzlich geforderten Maßnahmen zeitgesteuert einzubringen.

Ebenso werden konkrete Maßnahmen, die Einsparungen in städtischen Prozessen durch Digitalisierung adressieren (siehe Kapitel 2.2), in das Umsetzungskonzept aufgenommen. Darüber hinaus fließen in das Umsetzungskonzept auch die Ergebnisse der Online-Befragung der Münchner Bürgerinnen und Bürger (siehe Kapitel 2.3) ein. Die Klammer für das Umsetzungskonzept bildet die IT-Strategie 2016/2017 und deren Fortschreibung für die kommenden Jahre.

Auf Grund der Notwendigkeit einer vollumfänglichen Betrachtung und der stadtweiten Bedeutung kann von einem **strategischen Umsetzungskonzept** gesprochen werden.

Für die Erstellung dieses strategischen Umsetzungskonzepts müssen in einem ersten Schritt die genannten Quellen analysiert werden. So sind z. B. die Referate und Eigenbetriebe aufgrund des BayEGovG erstmals verpflichtet, ihre Anforderungen hinsichtlich E- und Open-Government konkret zu formulieren.

Auf Basis dieser Analyse wird ein Maßnahmenbündel abgeleitet, das in einem zweiten Schritt bewertet wird. Die hierzu erforderlichen Bewertungskriterien werden gemeinsam mit allen Beteiligten erarbeitet.

Abschließend werden die bewerteten Maßnahmen priorisiert und in einen konkreten Umsetzungsplan für die Jahre 2018 ff. überführt, der eine konsolidierte städtische Gesamtsicht widerspiegelt. Dieser Umsetzungsplan bildet darüber hinaus die Grundlage für die Ableitung weiterer notwendiger eoGov-Basiskomponenten und damit den Ausbau und die Weiterentwicklung der eoGov-Architektur. Somit sind die beiden zentralen Maßnahmen eng miteinander verzahnt.

Die identifizierten Vorhaben des E- und Open-Governments müssen mit der Vorhabensplanung 2018 ff. abgestimmt werden und sind Grundlage für die weitere Beschlussvorlage „eoGov Stufe 3“. Somit ergibt sich zukünftig eine intensive Zusammenarbeit der Referate und Eigenbetriebe mit dem eoGov-Projekt.

Das eoGov-Projekt erstellt bis Mitte 2017 ein strategisches Umsetzungskonzept für den weiteren Ausbau des Angebots an eoGov-Diensten bei der LHM, das in den Folgejahren fortgeschrieben wird.

3.1.2. Fortschreibung der Architekturkomponenten / neue eoGov-Architektur

3.1.2.1. Notwendigkeit einer neuen eoGov-Architektur

Wie bereits in der Zusammenfassung erläutert, stellt der Freistaat den bayerischen Kommunen das Bayern-Portal dauerhaft und kostenlos zur Nutzung zur Verfügung. Das Bayern-Portal nutzt, wie das OSP der LHM, das Bürgerservice-Portal der AKDB. Es stellt einen großen Teil der Funktionalitäten zur Verfügung, die das OSP der LHM derzeit bereitstellt. Dazu gehören ein Bürgerkonto mit Postkorb, Authentifizierungsverfahren (z. B. Authentifizierung mit dem nPA mit eID-Funktion oder mit Benutzername und Kennwort) und ePayment. Weitere Funktionalitäten umfassen z. B. einen bayerischen Dienstleistungsfinder oder einen Formularserver.

Die Nutzung gemeinsamer Infrastrukturen wie dem Bayern-Portal wird in Art. 9 des BayEGovG geregelt und im bayerischen E-Government-Pakt propagiert. Es ist zu erwarten, dass mittelfristig nahezu alle bayerischen Kommunen, die eoGov-Dienste anbieten, das Bayern-Portal nutzen werden. Um Synergien und Potenziale des bayernweit einheitlichen, kostenfreien Portals zu nutzen, ist eine umfassende Neugestaltung der Münchner eoGov-Architektur erforderlich.

Wie ebenfalls in der Zusammenfassung erläutert ist die Nutzung des Bürgerservice-Portals der AKDB durch die LHM aus vergabe- und lizenzrechtlichen Gründen bis Ende 2017 limitiert. Erforderlich ist daher ein IT-Vorhaben zur Bereitstellung einer neuen eoGov-Basiskomponente für das OSP der LHM.

Die Bereitstellung dieser neuen eoGov-Basiskomponente kann erfolgen durch:

- Die Eigenentwicklung einer eoGov-Basiskomponente „Bürger-Portal“ (Make). Dieser Ansatz wird nicht weiter verfolgt wegen erkennbar sehr ungünstiger Kosten-Nutzen-Relation, da verschiedene Anbieter Lösungen zu angemessenen Preisen am Markt anbieten und eine Eigenentwicklung voraussichtlich sehr teuer wäre.
- Den Kauf einer Lösung (Buy), d. h. die Durchführung eines Vergabeverfahrens. Auch dieser Ansatz wird aufgrund der zeitlichen Limitierung nicht weiter verfolgt. Es wäre ein Migrationsprojekt mit erheblichem Umfang durchzuführen. Ein Abschluss der erforderlichen Aktivitäten bis Ende 2017 ist nicht realistisch.
- Die Verwendung einer Open Source Lösung oder kostenfrei bereitgestellten Lösung (z. B. Bayern-Portal)
- Weiterhin ist die Nutzung einer Open Source Lösung oder kostenfrei bereitgestellten Lösung (z. B. Nutzung des Bayern-Portals) ergänzt durch zusätzliche gekaufte oder selbst entwickelte Komponenten denkbar.

Nur die letzten beiden Varianten stellen echte Lösungsalternativen dar und werden nachfolgend detaillierter betrachtet. Sie weisen verschiedene Vor- und Nachteile auf, ziehen unterschiedlich hohe Kosten für Bereitstellung und Betrieb der jeweiligen Lösung nach sich und müssen vor dem Hintergrund der eoGov-Ziele für die zukünftige eoGov-Architektur beurteilt werden.

Vorrangiges Ziel des eoGov-Projekts ist die Sicherstellung der kontinuierlichen Bereitstellung und des Betriebs der aktuellen und zukünftigen eoGov-Dienste auch über 2017 hinaus. Bis Ende 2017 muss daher eine Infrastruktur bereitstehen, mit der die existierenden eoGov-Dienste weiterhin angeboten werden können.

Weitere Ziele sind:

- **Kosten:** die langfristige Optimierung der Entwicklungs- und Betriebskosten der eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste
- **Zeit:** eine Verkürzung der Reaktionszeiten sowie eine beschleunigte Bereitstellung von eoGov-Diensten und eoGov-Basiskomponenten
- **Qualität:** die Erhöhung der Flexibilität hinsichtlich Umsetzung der Anforderungen sowie der eingesetzten Entwicklungsumgebungen und Technologien; darüber hinaus die Erhöhung der Qualität der bereitgestellten eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste hinsichtlich Funktionalität, Nutzbarkeit und Zuverlässigkeit

3.1.2.2. Architektur-Konzept – Diskussion unterschiedlicher Architekturvarianten

Für den Aufbau einer neuen eoGov-Architektur muss zunächst ein Architektur-Konzept entworfen werden. Dieses ist mit der Fachseite (Kunden des eoGov-Projekts, d. h. die Referate und Eigenbetriebe der LHM) und dem internen IT-Dienstleister it@M abzustimmen.

Im Rahmen dieses Konzepts ist zu klären, welche Technologien für eine flexible und effiziente Bereitstellung von eoGov-Diensten zukünftig genutzt werden sollen.

Es stehen folgende Architekturvarianten zur Diskussion:

Variante 1 „Bayern-Portal“: Diese Variante umfasst voraussichtlich die ausschließliche Nutzung des Bayern-Portals. Alternative Portale der Verwaltung sind zwar noch zu analysieren, aber nach aktuellem Stand sind keine ernsthaften Alternativen erkennbar. Vorteile der Variante sind eine voraussichtlich zeitnahe Realisierbarkeit und der kostenfreie Betrieb des Portals durch den Freistaat. Nachteile sind der Migrationsbedarf für die bisher entwickelten eoGov-Dienste, die Notwendigkeit einer Lösung für die AKDB-eigenen Dienste und die Abhängigkeit vom Freistaat Bayern.

Variante 2 „Bayern-Portal plus eigene Infrastruktur“: Variante 2 sieht die Nutzung des Bayern-Portals vor und erfordert zusätzlich den Aufbau einer durch it@M betriebenen Infrastruktur für Bereitstellung und Betrieb zusätzlicher selbst entwickelter oder gekaufter Komponenten. Vorteile der Variante ist die relativ hohe Flexibilität der Lösung. Nachteile sind die voraussichtlich hohen Kosten, der Migrationsbedarf für die bisher entwickelten Dienste, die Notwendigkeit einer Lösung für die AKDB-eigenen Dienste und die Abhängigkeit vom Freistaat Bayern.

Bei einer Entscheidung für Variante 1 oder Variante 2 ist in diesem Konzept zu klären, welche Komponenten, der im Rahmen des Bayern-Pakts bereitgestellten Infrastruktur, durch die LHM genutzt werden sollen (z. B. Nutzung des Bürgerportals, des Formularservers, des bayerischen Dienstleistungsfinders).

Die genannten Alternativen sind unter Berücksichtigung der am Ende von Kapitel 3.1.2.1 genannten Ziele zu beurteilen. Anschließend ist eine Alternative auszuwählen und umzusetzen.

Nach aktueller Einschätzung ist nur bei Variante 2 sicher gestellt, dass alle bestehenden eoGov-Dienste auch über das Jahr 2017 hinaus ohne Unterbrechungen weiter betrieben werden können. Daher wird für die Planung der Aufwände im Rahmen dieser Beschlussvorlage die Architekturvariante 2 mit Priorität betrachtet.

3.1.2.3. Weitere Aktivitäten im Rahmen der eoGov-Architektur

Vorbereitend und begleitend zur Planung und Umsetzung einer der oben genannten Architekturalternativen sind folgende weitere Aktivitäten erforderlich:

- Entwicklung und Umsetzung eines Konzepts zur mobilen Darstellung und Nutzung von eoGov-Diensten, inkl. Optimierung der relevanten eoGov-Dienste und eoGov-Basiskomponenten für den Zugriff von mobilen Endgeräten und Entwicklung einer App-Strategie für die LHM
- Entwicklung und Umsetzung eines Oberflächen- und Bedienkonzepts für alle eoGov-Dienste (z. B. angestrebtes „Look & Feel“ der eoGov-Dienste, einheitliche Bedienung, u.ä.)
- Abstimmung und Umsetzung von Maßnahmen zur besseren Auffindbarkeit der eoGov-Dienste (z. B. Zugriff auf alle eoGov-Dienste von einer Seite aus, Nennung der eoGov-Dienste auf Lebenslagen-Seiten, Abbildung von eoGov-Diensten im DLF, Nutzung des bayerischen Dienstleistungsfinders, Auffindbarkeit in Google)
- Entwicklung und Umsetzung eines Integrationskonzepts zwischen bestehenden Komponenten (z. B. Grad der Integration von OSP und DLF festlegen, Maßnahmen zur Integration bestehender Angebote)

3.1.3. Maßnahmen zum Datenschutz

Aus dem BayEGovG ergeben sich keine konkreten Maßnahmen im Bereich des Datenschutzes. Die bestehenden und die durch das BayEGovG formulierten datenschutzrechtlichen Vorgaben müssen bei der Umsetzung des BayEGovG eingehalten werden. Der städtische Datenschutzbeauftragte sowie die örtlichen Datenschutzbeauftragten werden entsprechend den Vorgaben eingebunden.

3.1.4. Maßnahmen zur IT-Sicherheit

Wie in Kapitel 2.1.3 ausführlich dargestellt, werden die Forderungen aus dem BayEGovG durch die bestehenden Aktivitäten der LHM bereits abgedeckt. In diesem Bereich sind derzeit somit keine zusätzlichen Aktivitäten oder Konsequenzen für die LHM aus dem BayEGovG abzuleiten.

3.2. Konkrete Maßnahmen

Konkrete Maßnahmen betreffen die bereits im eoGov Beschluss Stufe 2 etablierten Handlungsfelder 1 – 4. Sie adressieren Maßnahmen für neue eoGov-Dienste oder eoGov-Basiskomponenten, deren Ausbau und Weiterentwicklung sowie Maßnahmen zur stadtweiten Verankerung von E- und Open-Government.

Die Stadtratsvorlage vom 13.04.2016 (SV-Nr. 14-20 / V 05510 – Teil A und B) informiert ausführlich über den aktuellen Fortschritt der im eoGov-Beschluss Stufe 2 definierten Maßnahmen in den einzelnen Handlungsfeldern.

Nachfolgend werden für jedes Handlungsfeld die konkreten Maßnahmen benannt, die sich aus dem BayEGovG (siehe Kapitel 2.1), aus Studie und Gutachten (siehe Kapitel 2.2), sowie der Bürgerbefragung (siehe Kapitel 2.3) für diese Beschlussvorlage ableiten.

3.2.1. Handlungsfeld 1 – Neue E-Government und Open-Government-Dienste

Handlungsfeld 1 umfasst den Ausbau und die Weiterentwicklung des elektronischen Leistungsangebots für die Bürgerinnen und Bürger, Partner im behördlichen Bereich und Wirtschaft. Bereits im eoGov-Beschluss Stufe 2 wurden für dieses Handlungsfeld eine definierte Anzahl an Online-Diensten adressiert. Über die dort aufgeführten Maßnahmen hinaus, sind in der vorliegenden Beschlussvorlage keine weiteren eoGov-Dienste geplant.

Die im eoGov-Beschluss Stufe 2 für 2017 vorgesehenen Maßnahmen:

- Anmeldung an der Sing- und Musikschule (RBS)
- Registrierung zu Veranstaltungen (RBS)

wurden aufgrund von Ressourcenengpässen beim RBS aus der Planung entfernt.

Die Umsetzung des in der Bürgerbefragung (siehe Kapitel 2.3.3) häufig genannten Dienstes zur Beantragung einer Ausnahmegenehmigung „Parken“ ist bereits im KVR für 2017 geplant.

3.2.2. Handlungsfeld 2 – Neue stadtweite eoGov-Basiskomponenten

Handlungsfeld 2 umfasst die Bereitstellung weiterer (neuer) eoGov-Basiskomponenten. Mit den beiden geplanten neuen eoGov-Basiskomponenten „Anliegenmanagement“ und „Datenbereitstellungsplattform“ soll das bestehende Angebot erweitert werden.

eoGov-Basiskomponente Anliegenmanagement

Im Rahmen des eoGov-Projekts Stufe 1 und 2 entstanden bereits mehrere Apps im Kontext Anliegenmanagement: „Service Störmeldung von defekten Straßenlaternen und Ampeln [Bei Anruf Licht]“, „Spielen in der Stadt“, „Störmeldung über Brunnen und geschädigte Denkmäler“, die unterschiedliches „Look & Feel“ aufweisen. Mit der geplanten Basiskomponente „Anliegenmanagement“ wird eine Standardisierung und verbesserte Bereitstellung angestrebt.

Unter Anliegenmanagement werden online-gestützte Softwaresysteme verstanden, mit denen Anliegen, Hinweise und Wünsche von Nutzern öffentlicher Dienste ortsbezogen und öffentlich sichtbar eingereicht und vom Anbieter zumeist auch öffentlich beantwortet werden.

Nach dem Vorbild der britischen Plattform „FixMyStreet“¹⁸ verwenden mittlerweile auch in Deutschland zahlreiche Kommunen internetgestützte Anwendungen, mit denen Bürgerinnen und Bürger Mängel an der kommunalen Infrastruktur melden können.

Mit einer solchen Anwendung können Bürgerinnen und Bürger und die Verwaltung gemeinsam an der Verbesserung der kommunalen Infrastruktur mitwirken. Anliegenmanagement ist somit eine exemplarische Umsetzung des Open-Government-Gedankens.

Im eoGov-Beschluss Stufe 2 war das Thema Anliegenmanagement vor allem über die Realisierung durch einfache Online-Formulare gesetzt. In einem weiteren Schritt gilt es nun, den Einsatz einer umfassenden Anliegenmanagement-Lösung in Form einer Plattform zur Verwaltung und Bearbeitung der Meldungen zu prüfen.

¹⁸ Englisch: „Repariere meine Straße“

Der Einsatz einer solchen Plattform ist nur dann erfolversprechend, wenn alle betroffenen Referate mitwirken. Daher soll die Erstellung des Fachkonzepts in enger Abstimmung mit den entsprechenden Referaten erfolgen.

Mögliche Anforderungen an eine Basiskomponente „Anliegenmanagement“ sind, v.a:

- Einfache Bedienbarkeit
- Mobilfähigkeit
- Kartenfunktion/GPS
- Rückmeldung an Bürgerinnen und Bürger
- medienbruchfreie Bearbeitung aller Anliegen
- Verwaltung und Bearbeitung der Meldungen
- Schnittstelle Open311 (alle Informationen zu Anliegen werden anonymisiert als Open-Data unter Nutzung des internationalen Standards Open311 zur Verfügung gestellt).

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage werden die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung und für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose) beantragt. Ergebnis dieser Phase ist ein entsprechendes Fachkonzept, das Alternativen zur Realisierung aufzeigt.

Im Rahmen der geplanten Beschlussvorlage „eoGov Stufe 3“, Ende 2017, wird dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung zum Beschluss vorgelegt.

Im Falle einer positiven Entscheidung kann Anliegenmanagement nur dann erfolgreich sein, wenn die Unterstützung der beteiligten Referate bei der Projektdurchführung und die Verankerung der Prozesse des Anliegenmanagements in der Organisation sichergestellt sind.

eoGov-Basiskomponente Datenbereitstellungsplattform

Der Bedarf von Fachabteilungen der LHM (große) Dateien mit Externen schnell und sicher auszutauschen, ist in den letzten Jahren erheblich gestiegen. Der Versand per E-Mail ist aus Sicherheitsaspekten und aufgrund der Größenbeschränkung auf 10 MB für Anhänge keine Lösung.

Mit der Datenbereitstellungsplattform soll den Referaten und Eigenbetrieben eine vielfach nachgefragte Möglichkeit eines sicheren Datenaustausches geboten werden.

Eine Datenbereitstellungsplattform stellt einen Online-Speicherdienst dar, auf den Dateien hochgeladen und – bei entsprechender Rechtevergabe – wieder von anderen Personen heruntergeladen werden können. Ziel ist es, die Plattform externen Partnern zugänglich zu machen.

Die Bereitstellung einer Datenbereitstellungsplattform entlastet auch die bereits existierende Kooperationsplattform, da viele Anforderungen weniger eine Online-Zusammenarbeit erfordern, sondern sich auf einen reinen Dateiaustausch beschränken.

Mögliche Anforderungen an eine eoGov-Basiskomponente Datenbereitstellungsplattform sind, v.a.:

- Verschlüsselte Übertragung
- Mobilfähigkeit

- Dateien für andere User freigebbar
- Ordner (mit Unterordnern und Dokumenten) als ZIP herunterladbar
- Benachrichtigung über neue Dateien auf der Plattform
- Download-Links zum schnellen Herunterladen
- einstellbare Ablaufzeiten von Freigaben

Eine Synchronisation mit dem IT-Projekt NeSsi, z.B. in Bezug auf die Authentifizierung, ist erforderlich und erfolgt verwaltungsintern.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage sollen die Ressourcen zur Anforderungserhebung und -qualifizierung, für die Erstellung einer Umsetzungsstrategie (Make, Buy oder Compose), zur Marktsondierung und zur Vorbereitung der notwendigen Arbeiten für eine mögliche Beschaffung hin, beantragt werden.

3.2.3. Handlungsfeld 3 – Weiterentwicklung der eoGov-Basiskomponenten

Handlungsfeld 3 umfasst den Ausbau und die Weiterentwicklung bestehender eoGov-Basiskomponenten. In diesem Handlungsfeld sind folgende Maßnahmen geplant, die direkt aus den Regelungen und Wirkungen des neuen BayEGovG abzuleiten sind:

Nutzung des nPA zum Schriftformersatz:

Mit Inkrafttreten des BayEGovG besteht die Möglichkeit, die eID-Funktion (Online-Ausweisfunktion) des nPA zu nutzen, um beispielsweise bei der Abgabe von Erklärungen oder Anträgen eine vorgesehene Schriftform durch die elektronische Form zu ersetzen. Ein Papierausdruck mit Unterschrift ist dann nicht mehr erforderlich, ein Antrag kann unter Verwendung der eID-Funktion des nPA vollständig elektronisch eingereicht werden. Damit kann ein großer Teil der Geschäftsprozesse, die eine Unterschrift unter ein Dokument erfordern, zukünftig medienbruchfrei abgewickelt werden.

Die medienbruchfreie Abwicklung von Diensten ist eine wesentliche Forderung von Bürgerinnen und Bürger für die Nutzung von Online-Diensten. Daher sollen bereits bestehende eoGov-Dienste mit Schriftformerfordernis („Bauantrag“, „Baumfällung“ und „Fliegende Bauten“) geprüft und – sofern möglich – so angepasst werden, dass die eID-Funktion als Schriftformersatz genutzt werden kann.

Service Bürgerterminals

Bei den Bürgerterminals handelt es sich um Auskunftsterminals, die es Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, bspw. während ihrer Wartezeit, das Online-Serviceangebot einzusehen und zu nutzen oder sich über stadtweite Verwaltungsangebote zu informieren. Zusätzlich sind diese Geräte mit Kartenlesern zur Nutzung der eID-Funktion des nPA ausgestattet. Dieses Feature bekommt einen neuen Stellenwert durch das BayEGovG und der Möglichkeit die eID-Funktion als Schriftformersatz zu nutzen, da nicht jeder Bürger willens oder in der Lage ist einen Kartenleser anzuschaffen.

Mit den Mitteln aus dem eoGov-Beschluss Stufe 1 wurden in 2015 sieben Bürgerterminals beschafft und für ausgewählte Referate (2 x KVR, 2 x PLAN und 2 x SOZ) pilotiert. Der Aufstellungsort des siebten Bürgerterminals ist in den Räumen der Stadtparkasse „Im Tal“ geplant. Die Abstimmungen mit der Stadtparkasse laufen. Mit dem Standort „Stadtparkasse“ wird den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit geboten, das Bürgerterminal auch außerhalb der städtischen Öffnungszeiten zu nutzen.

Bisher wurde die Bereitstellung von Bürgerterminals durch das eoGov-Projekt durchgeführt. Dies beinhaltet u. a. das Anforderungsmanagement, die Beschaffung und

Konfiguration der Terminals, die Behebung von Problemen, etc. Bei einer weiter steigenden Zahl von Terminals ist dies nicht mehr möglich. Künftig sollen Bürgerterminals stadtweit in größerer Zahl eingesetzt werden. Daher soll it@M zukünftig den stadtweiten Service *Bürgerterminal* anbieten, so dass Referate und Eigenbetriebe Bürgerterminals genauso einfach bestellen können wie beispielsweise einen PC. Für die Etablierung dieses Services entstehen Kosten bei it@M, die im Rahmen dieser Beschlussvorlage beantragt werden.

Stabilisierende und optimierende Maßnahmen

Wie bereits in Kapitel 2.4 erläutert hat das eoGov-Projekt auf Grund des seit Projektbeginn hohen Zeit- und Umsetzungsdrucks den Fokus auf die schnelle Bereitstellung von nutzbaren eoGov-Diensten gelegt. Die Bereitstellung der eoGov-Dienste als IT-Services wurde auf Grund knapper Ressourcen nicht intensiv verfolgt. Es existieren also keine etablierten standardisierten Prozesse z. B. für die Weiterentwicklung der eoGov-Dienste, zur Durchführung kleiner Änderungen, für Fehlerfälle im Betrieb. Insbesondere im Bereich des Service-Betriebs sind nun standardisierte Prozesse wie z. B. Incident Management, Change Management, Release Management, zu etablieren.

Folgende Maßnahmen stehen im Fokus:

- **Störungsbehebung**
Aus den Erfahrungen der letzten Jahre des eoGov-Projekts zeigt sich, dass für die bestehenden Lösungen Störungsmeldungen auftraten, die behoben werden mussten. Für die Beseitigung von Störungen muss zukünftig der Prozess des Incident Managements aufgesetzt und durchgeführt werden.
- **Durchführung kleiner Change Requests**
Im Rahmen des eoGov-Projekts mussten in den letzten Jahren regelmäßig fachlich bedingte kleinere Änderungen realisiert werden. Bisher mussten diese Änderungen ohne eigenes Budget realisiert werden. Mit dem nun deutlich gewachsenen eoGov-Angebot im Jahr 2016 können, durch die Vielzahl der bestehenden Lösungen, Änderungen nicht mehr ohne ein eigenes Budget geleistet werden. Zudem muss für die Abwicklung kleinerer Änderungen der Prozess des Change Managements aufgesetzt und durchgeführt werden.
- **Releasemanagement**
Zwischenzeitlich sind im eoGov der LHM zahlreiche Plattformen von externen Herstellern im Einsatz. Diese bieten funktionale Weiterentwicklungen, in denen der Funktionsumfang verbessert oder die Produktsicherheit auf den neuesten Stand gebracht wird. Sie empfehlen regelmäßige Updates ihrer Produkte. Die Installation und Tests dieser aktualisierten Versionen verursachen bei der LHM intern Aufwand. Für die Überprüfung der neuen Versionen, die Qualitätssicherung und die Installation ist ein Release Management Prozess zu etablieren.

3.2.4. Handlungsfeld 4 – Weitere Stadtweite Verankerung von E-Government und Open-Government

3.2.4.1. Stadtweite Verankerung E-Government

Um die Verankerung von E-Government in den Referaten und Eigenbetrieben der LHM weiter auszubauen, sind im Rahmen der Beschlussvorlage folgende Maßnahmen vorgesehen:

Stadtweite Verankerung von De-Mail

Das eoGov-Projekt hat ein De-Mail-Gateway und damit eine eoGov-Basiskomponente bereitgestellt, die Empfang und Versendung von De-Mails vom E-Mail-Client (z. B. Thunderbird) aus ermöglicht. De-Mail bietet die Möglichkeit der verschlüsselten Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und anderen Kommunikationspartnern. Um die Möglichkeit einer verschlüsselten Kommunikation stadtweit nutzen zu können, sind die entsprechenden organisatorischen Rahmenbedingungen für De-Mail zu schaffen.

Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern

Mit zunehmender Nutzung von eoGov-Diensten nimmt auch die Zahl der Anfragen zur Nutzung dieser eoGov-Dienste zu. Dabei handelt es sich in der Regel um Anfragen zur Bedienung von eoGov-Basiskomponenten oder zur Benutzung von eoGov-Diensten. Für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und andere Partner existiert allerdings kein Help Desk. Daher hat das eoGov-Projekt in den letzten Jahren regelmäßig entsprechende Anfragen beantwortet.

Mit einer ständig wachsenden Zahl an eoGov-Diensten und eoGov-Basiskomponenten sowie an Nutzern für diese Angebote steigt auch die Zahl entsprechender Anfragen. Für die strukturierte Bearbeitung dieser Anfragen, die zum erheblichen Teil auch außerhalb der typischen Dienstzeiten der Stadtverwaltung anfallen, soll ein Konzept entwickelt werden.

Einführung einer Designvorgabe „E-Government“ im Anforderungsmanagement

Für alle neuen IT-Vorhaben ab 2017 soll im Rahmen des Anforderungsmanagements geprüft werden, ob die Möglichkeit besteht, aus dem Verfahren heraus eoGov-Dienste anzubieten. Dafür sind entsprechende Richtlinien und Vorgehensweisen zu entwickeln.

Unterstützung des strategischen Umsetzungskonzepts zum Angebot von eoGov-Diensten sowie der neuen eoGov-Architektur

Sowohl das Umsetzungskonzept zum Angebot von eoGov-Diensten als auch die neue eoGov-Architektur erfordern die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe. Die Mitarbeit zu beiden Themen soll über die bereits existierende eoGov-Planungsgruppe erfolgen, deren Hauptaufgabe bisher die gemeinsame Planung von eoGov-Vorhaben war. Die Gruppe besteht aus Vertretern von Referaten und Eigenbetrieben (dIKA's), von it@M und des eoGov-Projektteams. Die Planungsgruppe soll die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe am Umsetzungsplan und an der neuen eoGov-Architektur sicher stellen und einen kontinuierlichen Informationsaustausch garantieren. Zu diesem Zweck ist das Aufgabenspektrum der Planungsgruppe entsprechend zu erweitern. Gegebenenfalls ist eine Restrukturierung der Planungsgruppe vorzunehmen, beispielsweise eine Besetzung der Gruppe mit neuen bzw. anderen Mitgliedern.

3.2.4.2. Stadtweite Verankerung Open-Government

Für die Weiterführung und Ausbau von Open-Government gelten weiter die Ausführungen im Stadtratsbeschluss „E-Government und Open-Government – Stufe 2“ (SV-Nr. 14-20 / V 01595 – Seite 31).

Eine aktuelle Beschreibung der Open-Data Aktivitäten bietet die Stadtratsvorlage zu den Zielen von Open-Data (SV-Nr. 14-20 / V 05510 – Teil A) vom 13.04.2016.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Betreuung und Weiterentwicklung der Kooperationsplattform zur Unterstützung der Zusammenarbeit von städtischen Abteilungen und externen Projekt- bzw. Gremienpartnern.

3.2.4.3. Öffentlichkeitsarbeit

Nur durch ein eoGov-Angebot, das auch angenommen wird, lassen sich hohe Fallzahlen erzeugen, die dann wiederum Einsparpotenziale in der Kommune realisieren. Aus diesem Grund müssen die eoGov-Angebote beworben und durch unterstützende Maßnahmen begleitet werden. Dazu müssen bereits vorhandene sowie neue eoGov-Angebote den Nutzerinnen und Nutzern „verkauft“ werden (im Sinne von bekannt machen und zur Anwendung bringen). Dies aus vielerlei Hinsicht:

Bekanntheit

Zum einen zeigt die Bürgerbefragung (Kapitel 2.3) sehr deutlich das bereits vorhandene Online-Dienstleistungen nicht bekannt sind. So geben ca. 95% der Befragten an, dass sie die Angebote nicht kennen. Dies bestätigen auch der eGovernment Monitor 2015: „Viele gute E-Government-Angebote sind den Bürgern schlicht nicht bekannt. Es reicht nicht, diese nur auf der eigenen Verwaltungsseite online zu stellen und auf Nutzer zu hoffen. Zentrale und leicht auffindbare Zugangspunkte sowie mehr Ressourcen im Bereich des Marketing können hier ein Weg sein“¹⁹.

Auffindbarkeit

Die Onlineangebote der Verwaltung werden nur schlecht gefunden, was 76% der Befragten bestätigen. Zwar hat die LHM mit dem DLF ein etabliertes Instrument, aber die Verschlagwortung ist zu optimieren. Dies auch aus dem Grund, dass die Services in einer „Verwaltungssprache“ definiert sind, die nicht zwingend dem Alltagsgebrauch der Bürgerinnen und Bürger entspricht. Beispielsweise ist das amtliche „Haltverbot beantragen“ sogar dem Duden nach nur unter dem umgangssprachlichen „Halteverbot“ bekannt.

Der Zugang zu den Angeboten muss dem Suchverhalten der Bürgerinnen und Bürger über Suchmaschinen wie Google entsprechen, was in einer Suchmaschinenoptimierung mündet. Letztlich bedarf es eines Angebots an weiteren Zugangsmöglichkeiten wie z. B. Lebenslagen, damit auch bisher nicht bekannte eoGov-Dienste wahrgenommen werden. Insgesamt müssen die Angebote gebündelt und trotzdem auf vielen Kanälen angeboten werden.

Datenschutzbedenken

Der mit dem E-Government verbundene nPA sowie die De-Mail werden bislang nur bedingt genutzt und sogar abgelehnt. So geben 60% bzw. 89% der Befragten an, auch zukünftig keinen nPA bzw. keine DE-Mail nutzen zu wollen. Hintergrund sind Sorgen bezüglich Datenschutz und Sorgfalt im Umgang mit persönlichen Daten. Beinahe jeder zweite Befragte äußert hier Bedenken. Zum anderen sind die Vorteile der Systeme nicht bekannt. Da beide Instrumente aber wesentlich für eine Nutzung der meisten Online-Dienste sind, müssen Anstrengungen zur Aufklärung und Vertrauensbildung ergriffen werden.

Erwartungsmanagement

Die Bürgerbefragung zeigt auch, dass Zuständigkeiten für Verwaltungsleistungen zwischen Kommune, Land und Bund den Bürgerinnen und Bürgern nicht gänzlich klar sind. Besonders deutlich wird dies bei den Themen „Personalausweis beantragen“ und „Führungszeugnis beantragen“. Die LHM übernimmt hier Aufgaben des Bundes. Da diese nicht im Zuständigkeitsbereich der Stadtverwaltung liegen, hat sie keinen oder nur bedingten Einfluss auf das entsprechende Online-Angebot. Um keine falschen

19 eGovernment Monitor 2015

Erwartungen bei Bürgerinnen und Bürgern entstehen zu lassen bzw. um Enttäuschungen entgegen zu wirken, bedarf es einer entsprechenden Aufklärung. Ein gezieltes Erwartungsmanagement berücksichtigt auch Einschränkungen durch gesetzliche Rahmenbedingungen (z. B. Schriftformerfordernis) und die Leistungsfähigkeit der Kommune.

Um E- und Open-Government besser in der Bevölkerung und auch in der Verwaltung zu verankern, bedarf es daher einer deutlichen Ausweitung der Marketingaktivitäten. Dazu werden folgende Maßnahmen vorgeschlagen:

Kampagne

Die technischen und rechtlichen Grundlagen bzw. Herausforderungen sowie die Angebote des E-Governments sind komplex. Um die Inhalte eines Marketings zielgruppenspezifisch zu formulieren, bedarf es entsprechender Layouts, Slogans und Kommunikationsformen. Mit Unterstützung von professionellen Partnern aus dem Marketingbereich wird dahingehend eine Kampagne entwickelt und realisiert.

Auffindbarkeit

Auf der Startseite muenchen.de werden die Information zu den verschiedenen Online-services (DLF, OSP, Lebenslagen, zahlreiche PDF-Formulare, etc.) zusammengeführt. Ein übergreifender Begriff (z. B. „Bürgerportal“) wird definiert. Durch eine präzise Verankerung auf der Startseite muenchen.de und entsprechende Werbung (siehe oben) wird das neue „Bürgerportal“ für die Bürgerinnen und Bürger zur zentralen Anlaufstelle. Darunter lassen sich folgende Offline- und Online-Angebote zusammenfassen:

- **Dienstleistungsfinder**
Organische Suchmaschine mit frei wählbaren Suchbegriffen. Die bereits gute Verschlagwortung der Dienste wird überprüft und ergänzt. Online-Services und Formulare werden gegenüber Informationen auf den Seiten der Referate besonders gekennzeichnet.
- **eoGov-Dienste**
Alle Services, die elektronisch abgewickelt werden können, werden übersichtlich dargestellt und verweisen auf die entsprechenden Funktionen im bisherigen OSP. Eine Integration der eoGov-Dienste unter der vertrauten Domain muenchen.de wird angestrebt, damit die Nutzerinnen und Nutzer nicht auf eine andere Seite geführt werden.
- **Lebenslagen**
Die Bürgerinnen und Bürgern können nach je nach Lebenslage (Umzug, Arbeitssuche, Todesfall, etc.) passende Dienstleistungen finden. Dies können Online-Services sein, aber auch die entsprechenden Anlaufstellen der Stadtverwaltung. Bisher nicht bekannte Angebote werden so auffindbar gemacht. Die in der Umfrage genutzten Lebenslagen bieten dafür eine Basis.
- **Formular-Center**
Alle Formulare und Anträge der Stadtverwaltung, die elektronisch zur Verfügung stehen, aber dennoch per E-Mail oder Post an die Verwaltung zu schicken sind, werden alphabetisch dargestellt. Bisher sind diese nur dezentral auf den jeweiligen Seiten der Referate auffindbar.
- **Bürgerkonto (zukünftig)**
Für eine sichere, elektronische Kommunikation mit der Behörde wird im

Schwerpunkt ein Postkorb beworben. Nach der erforderlichen Anmeldung können Online-Dienste genutzt werden. Die Integration auf muenchen.de wird wie oben bereits ausgeführt, angestrebt.

- **Beratung und Kontakt**
Die einheitliche Behördennummer 115 sowie weitere Kontaktmöglichkeiten zur Stadtverwaltung (E-Mail-Adressen, Telefonnummern), Beratungsstellen und die Referatsseiten werden abgebildet.

Aufklärung

Die Vorteile des nPA und der De-Mail, Zuständigkeiten für Verwaltungsleistungen, die Angebote des E- und Open-Governments inklusive der Bürgerterminals sowie Datenschutzthemen werden erläutert. Dazu bedarf es entsprechender Plakate, Infographiken und Videos, die mit Unterstützung von professionellen Partnern aus dem Marketingbereich erstellt werden.

Anleitung und Hilfe

Für den Umgang mit zentralen Online-Services sowie im Sinne von Hilfen bei der Nutzung der Bürgerterminals werden Anleitungen, Videos und Screensaver (für die Bürgerterminals) mit Unterstützung von externen Agenturen erstellt. Um die Funktionalität der Angebote für die Bürgerinnen und Bürger ständig weiterzuentwickeln, wird nach jeder Nutzung die Zufriedenheit ergänzt mit einem Freifeld für Verbesserungswünsche abgefragt.

Social Media

Die Öffentlichkeitsarbeit über die sozialen Medien (seitens des eoGov-Projekts bisher Twitter, Youtube und der Münchner IT-Blog) werden durch die Nutzung von kostenpflichtigen Social Media Management Tools sowie von Bilderdatenbanken unterstützt. Langfristig werden als weiterer Kommunikationsweg mit der Stadtverwaltung Kanäle der sozialen Medien mit Ticketsystem empfohlen.

Finanzielle Förderung im Rahmen von Werbe-Kampagnen

Um nPA oder neue eoGov-Dienste bekannter zu machen, werden im Rahmen von Kampagnen für eine begrenzte Zeit und/oder für eine begrenzte Stückzahl (z. B. die ersten 100 Anträge) entsprechende Anreize (z. B. Gutscheine) geboten. Die Angebote werden dadurch in kürzester Zeit bekannt und genutzt.

Im Rahmen der dargestellten Maßnahmen ist eine enge Zusammenarbeit mit den Fachdienststellen in den Referaten und Eigenbetrieben, insbesondere hinsichtlich Marketingkanälen, Inhalten und Sprache, ein elementarer Erfolgsfaktor.

3.2.5. Fachliche Querschnittsthemen

Fachliche Querschnittsthemen haben Auswirkungen für die Verwaltungsprozesse verschiedener Referate und umfassen wichtige Grundfunktionen im Bereich E- und Open-Government. Dabei handelt es sich um die nachfolgenden Themen, die federführend von den zuständigen Referaten (Stadtkämmerei und Kommunalreferat) verantwortet werden und bei denen das eoGov-Projekt unterstützt.

3.2.5.1. Querschnittsthema ePayment

Im eoGov-Beschluss Stufe 2 wurde festgelegt, dass im Handlungsfeld 3 die elektronischen Zahlungsmöglichkeiten ausgebaut werden. Dazu sollte das OSP um

elektronische Zahlverfahren erweitert werden und weitere Referatsdienste an das Portal angebunden werden.

Der Ausbau des ePayments wird laut Beschluss unter fachlicher Federführung der Stadtkämmerei vorangetrieben. Hierzu wurde im Juli 2015 ein Projekt aufgelegt.

Das Projekt ePayment befasst sich in seiner **Stufe 1** mit den Zug-um-Zug-Geschäften, den sogenannten synchronen Einmalzahlungen. Asynchrone Geschäfte werden aufgrund der nachgelagerten Prozesse erst in **Stufe 2** abgebildet.

Im Schaubild stellt sich die geplante Verzahnung von Projektstufe 1 und 2 wie folgt dar:

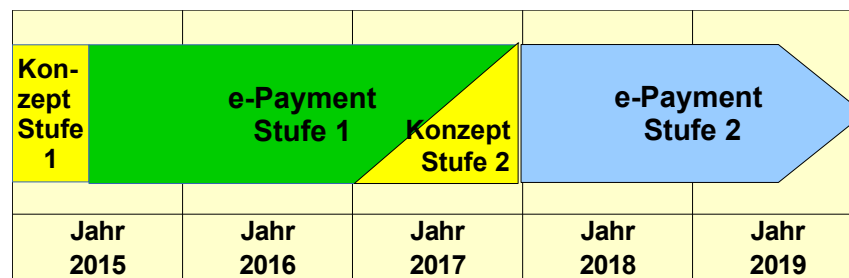


Abbildung 5: Zeitliche Planung des Projekts ePayment Stufe 1 und 2

Das Projekt wird in Zusammenarbeit aller drei städtischen IT-Häuser realisiert. Die Federführung im übergeordneten eoGov-Projekt liegt bei STRAC, die Projektleitung ePayment bei der Stadtkämmerei, und der Dienstleister it@M ist für die technische Einbindung der benötigten Zahlungssysteme an die städtischen Systeme verantwortlich.

Das Projekt ePayment hat sich in Stufe 1 im wesentlichen folgende Meilensteine zum Ziel gesetzt:

(1) Entwicklung einer automatisierten Verbuchungsschnittstelle zur Verbuchung der eingehenden ePayment-Zahlungen aus den sog. Zug-um-Zug-Geschäften.

Die Verbuchung von Onlinegeschäften und den dazugehörigen Zahlungen soll künftig weitgehend automatisiert ablaufen und den Fachbereichen der Referate die derzeit zu leistenden Aufwände für manuelle Buchungsarbeiten ersparen. Dabei müssen neben den gesetzlichen Vorgaben (z. B. KommHV-Doppik, Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung) die vorgegebenen Buchungslogiken der Kämmerei bedient werden. Diese Anforderungen werden derzeit in einem Fachkonzept *Verbuchung ePayment* abgebildet.

Aktuell sind die Anforderungen für die Verbuchung der ePayment-Zahlungen weitgehend beschrieben., Die Bereitstellung der Schnittstelle ist für Mitte 2017 vorgesehen.

(2) Erweiterung der Zahlungsplattform um den neuen Zahlungsweg Online-Lastschriften, der bei den Bürgern hohe Akzeptanz findet.

Da die bei der LHM eingesetzte Zahlungsplattform bisher nur Kreditkarten- und giropay-Zahlungen unterstützt, können noch nicht alle Bürger der LHM die angebotenen Leistungen online bezahlen. Aus diesem Grund soll ergänzend das Online-Lastschriftverfahren eingeführt werden.

Aktuell ist dieser neue Zahlungsweg technisch umgesetzt. Die Inbetriebnahme kann aber erst dann erfolgen, wenn der Prozess der Rücklastschriften geklärt ist. Ruft der Bürger nämlich die bereits durchgeführte Zahlung zurück, so hat er bei den Zug-um-Zug-Geschäften in der Regel bereits die Leistung erhalten, aber ohne entsprechende Gegenleistung. Die Forderung gegenüber dem Bürger lebt in diesen Fällen wieder auf und muss nachverfolgt werden. Dies führt zu Mehraufwand bei der Bearbeitung der Leistung.

(3) Durchführung einer Bedarfserhebung bei den Referaten der LHM zu den künftig geplanten Anbindungen an die Zahlungsplattform.

Die stadtweite Bedarfserhebung zu ePayment-Anbindungen wurde durchgeführt, mit dem Ergebnis, dass aktuell hauptsächlich beim Kreisverwaltungsreferat und dem Kulturreferat Bedarf zur Umsetzung von neuen eoGov-Diensten mit elektronischer Bezahlung besteht. Die Anwendungsbereiche liegen schwerpunktmäßig bei den Einwohnermeldediensten, den Standesamtsdiensten, der internetbasierten KFZ-Anmeldung und -Abmeldung sowie den Bibliotheksservices. Der Großteil der Referate hat grundsätzliches Interesse an der Realisierung von ePayment Bezahlfunktionen signalisiert, jedoch erst mittel- bis langfristig Anwendungsmöglichkeiten für Online-Bezahldienste in Ihren Bereichen gesehen.

(4) Konzeptionelle Vorbereitung der Projektstufe 2 – elektronischer Zahlungsverkehr für asynchrone Leistungen, d. h. Geschäfte, bei denen Erbringung von Leistung und Zahlung auseinanderfallen.

Der gravierende Unterschied der asynchronen Zahlungsverarbeitung zu den Zug-um-Zug-Geschäften lautet, dass die zu begleichende Forderung nicht über standardisierte Entgelt- bzw. Gebührentabellen zu ermitteln ist sondern je nach Sachverhalt individuell variiert und daher im Vorfeld per Bescheid oder Rechnung festgesetzt wird. Die elektronische Zahlung erfolgt dann getrennt von der Festsetzung im Nachgang. In diesem Bereich ist die Umsetzung der Geschäftsprozesse deutlich anspruchsvoller als bei den Zug-um-Zug-Geschäften.

Neben der Umsetzung von elektronischen Zahlungsmöglichkeiten mit asynchroner Verarbeitung sollen in der Projektstufe 2 weitere elektronische Bezahlinstrumente realisiert werden.

Die **Vorerhebung zu Projektstufe 2** hat ergeben, dass folgende Themen mit der bestehenden technischen Infrastruktur der LHM abgedeckt werden können und zugleich wirtschaftlichen Nutzen erwarten lassen:

- **Online-SEPA-Verfahren** mit Mandatsverwaltung im asynchronen Zahlungsverkehr
Die Erteilung eines einmaligen Lastschriftmandats zum Einzug für bestimmte Forderungen (z. B. Steuern, Gebühren) soll auch für passende asynchrone Geschäfte als Online-Service angeboten werden.
- **Einführung QR-Code (Zahlung per Handy und Lesegeräte an Geldautomaten)**
Aufdruck von speziellen QR-Codes („Quick Response“) z. B. auf Bescheide mit Zahlungsverpflichtung zur Zahlung mit Handy. „QR Code“ ist eine Methode, Informationen so zu verschlüsseln, dass diese besonders schnell maschinell gefunden und eingelesen werden können. Aufgrund einer automatischen Fehlerkorrektur ist dieses Verfahren sehr robust. So kann die IBAN z. B. auf einem

Bescheid direkt vom Lesegerät im Handy oder am Bankautomaten gelesen werden, so dass die Zahlungsabwicklung sehr kundenfreundlich ist.

- **Anbindung weiterer Zahlungsmöglichkeiten**

In Stufe 1 des ePayment-Projekts stehen mit Giropay (Online-Überweisung mit PIN und TAN), Kreditkarte (VISA-Card und Mastercard) sowie Online-Lastschrift drei elektronische Zahlungswege zur Verfügung. Insbesondere die Lastschrift ist in Deutschland ein sehr weit verbreiteter Zahlungsweg (2014 nach Deutscher Bundesbank ca. 48% der Zahlungstransaktionen). Die Einführung neuer Zahlungswege muss wirtschaftlich, kundenfreundlich, sicher und langlebig sein. Insbesondere die Vielzahl neuer Zahlungsdienstleistungen im Internet durch sog. „Fintechs“ müssen eine dauerhaft stabile Entwicklung erwarten lassen, um einen neuen dauerhaften Zahlweg für die Stadt im Zahlungsverkehr zu begründen.

Die durch die rasante Entwicklung des Zahlungsverkehrs im Internet entstandene Vielzahl neuer Techniken (z. B. Paydirekt, PayPal) sollen nach den oben genannten Kriterien überprüft werden, inwieweit sie für eine ePayment-Erweiterung der LHM in Frage kommen. Daher soll eine Konzentration auf einige masentaugliche und zukunftsfähige Zahlwege angestrebt werden.

Die Mittel für die Stufe 1 des ePayment-Projekts stehen bis Ende 2017 zur Verfügung. Die benötigten Mittel für Stufe 2 des ePayment-Projekts werden in der geplanten Beschlussvorlage zum Gesamtprojekt E- und Open-Government im 2. Halbjahr 2017 dargestellt.

3.2.5.2.Querschnittsthema eRechnung

Die eRechnung betrifft die Möglichkeit, Rechnungen von Gläubigern der Stadt in elektronischer Form zu empfangen und zu verarbeiten, wodurch in der Rechnungsbearbeitung deutliche Beschleunigungen und Einsparungen erwartet werden. Das Projekt eRechnung ist daher inhaltlich vom ePayment-Projekt zu unterscheiden, das Bezahlungsmöglichkeiten von Schuldnern der Stadt bearbeitet.

Die öffentlichen Auftraggeber sind durch die EU-Richtlinie 55/2014 und in Bayern durch die Umsetzung in Art. 5 Abs. 2 BayEGovG verpflichtet, bis spätestens 27.11.2019 eRechnungen empfangen und verarbeiten zu können.

Die ursprüngliche Stadtratsvorlage der Stadtkämmerei für das Vorprojekt eRechnung (geplant März 2016 bis Dezember 2016) war für den 18./19.11.2016 vorgesehen. Aufgrund der Unsicherheiten der Haushaltssituation wurde der Beschlussentwurf von der IT-Kommission erst für den Finanzausschuss am 15.03.2016 freigegeben.

Zum Finanzausschuss am 15.03.2016 brachten die Fraktionen der CSU und der SPD – wie bei anderen Personalanforderungen der Verwaltung - einen Änderungsantrag ein, der die Kürzung der Projektstellen von drei auf zwei Stellen zum Inhalt hatte. Dieser Antrag wurde im Finanzausschuss am 15.03.2016 und in der Vollversammlung des Stadtrats am 16.03.2016 so beschlossen (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V04185). Da das Vorprojekt ohne ausreichend qualifiziertes Personal nicht gestartet werden kann, liegt bereits jetzt eine Verzögerung des Projekts um ein halbes Jahr vor. Erst nach Stellenbesetzung kann sinnvoll mit dem Projekt begonnen werden. Realistisch betrachtet kann ein Projektstart dann erst Ende 2016/Anfang 2017 erwartet werden.

3.2.5.3. Querschnittsthema GeoPortal München

Der GeodatenService München im Kommunalreferat wurde im eoGov-Beschluss Stufe 2 beauftragt, ein Konzept zur Schaffung des **GeoPortal München** zu erstellen. Ziel dieses Konzepts ist es, eine einheitliche, gesamtstädtische Basis für Geodaten im Internet (**Geodateninfrastruktur München**) zur Verfügung zu stellen und den ganzheitlichen Zugriff hierauf über standardisierte Webdienste²⁰ zu ermöglichen. Dieses Konzept wird dem Münchner Stadtrat in seiner Vollversammlung am 28.09.2016 zur Beschlussfassung vorgelegt.

Aufgrund der Tatsache, dass über 80% aller Daten und Informationen innerhalb einer kommunalen Verwaltung einen räumlichen Bezug besitzen, kommt dem Thema Geodaten eine enorme Bedeutung zu. Dies wurde bereits im Rahmen des oben genannten Beschlusses erkannt, weshalb das GeoPortal München als eine zentrale Basiskomponente für das städtische E- und Open-Government konzipiert wird. Gestärkt wird die hohe Relevanz von Geodaten dadurch, dass die Verbindung von Inhalt zur Geolokalisation durch den immer mehr zunehmenden Einsatz mobiler Endgeräte (z. B. Smartphones, Tablets) stetig an Bedeutung gewinnt. Die Folge hieraus ist, dass neben der thematischen Suche immer mehr die geolokale Suche angewandt wird (*„Ich befinde mich am Ort XY in der LHM – welche Informationen gibt es zu dieser Adresse, welche Auskünfte stehen zu dessen unmittelbarer Umgebung zur Verfügung?“* usw.).

Um dieser Entwicklung Rechnung tragen zu können, ist es notwendig, dass für die Darstellung und universelle Nutzbarkeit städtischer Geodaten eine entsprechende, im Internet anwendbare (Geodaten-) Infrastruktur für die Öffentlichkeit zur Verfügung steht. Diese soll durch das GeoPortal München realisiert werden. Der Fokus ist dabei nicht allein auf das städtische E- und Open-Government gerichtet. Die Plattform zeichnet sich vielmehr durch einen hohen Grad an Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit sowie Nachhaltigkeit aus.

Vorbehaltlich der Entscheidung des Münchner Stadtrats stellt das GeoPortal München eine wertvolle Basiskomponente dar und ist sowohl für die Münchner Bürgerinnen und Bürger als auch für die Münchner Stadtverwaltung von großem Nutzen. Begleitend dazu wird die Münchner Stadtverwaltung auch dem BayEGovG gerecht – hier ist in Art. 4 („Elektronische Behördendienste“) Abs. 1 S. 1 Folgendes geregelt: *„Die Behörden sollen ihre Dienste auch elektronisch über das Internet anbieten, soweit dies wirtschaftlich und zweckmäßig ist.“*

3.3. Risiken und kritische Erfolgsfaktoren

Folgende fachliche Risiken gefährden im Falle ihres Eintritts die erfolgreiche Umsetzung der oben aufgeführten Maßnahmen in dem definierten Zeit- und Budgetrahmen, in dem definierten Umfang sowie in der geforderten Qualität:

- Unzureichende Ausstattung des eoGov-Vorhabens und seiner Maßnahmen mit finanziellen und Personalressourcen, sowohl im Bereich der Referate und Eigenbetriebe als auch in der IT.
- Fehlende oder nicht ausreichende Unterstützung durch die Fachabteilungen und dIKA's bei der systematischen Analyse der dezentralen Fachprozesse im Hinblick

²⁰ In der Geoinformation gibt es fest etablierte Standards zur Bereitstellung diverser Webdienste. Dabei handelt es sich um Schnittstellen, die insbesondere zum Abruf von Kartenausschnitten dienen und in zahlreichen Anwendungen mit Geodatenbezug integriert werden können.

auf ihre Tauglichkeit für E-Government im Rahmen des strategischen Umsetzungskonzepts

- Die systematische Durchsicht der dezentralen Fachprozesse auf ihre Tauglichkeit im Hinblick auf E-Government hat bei den Referaten eine zu geringe Priorität.
- Auswirkungen des Externen Gutachtens zur IT der LHM auf das eoGov-Vorhaben. Mit den Ergebnissen des Gutachtens wird im 2. Halbjahr 2016 gerechnet. Es werden Maßnahmen erwartet, die organisatorische Änderungen oder Verschiebungen von Prioritäten nach sich ziehen, welche knappe IT-Ressourcen (Geld und Personen) binden und von deren Planung und Umsetzung die gesamte IT (alle drei Häuser) betroffen sein wird.
- Die Ergebnisse und Maßnahmen aus dem Gutachten sind noch in 2017 in eine neue IT-Strategie zu fassen, deren Erstellung die IT-Organisation in allen drei Häusern fordern wird. Da das eoGov-Vorhaben und die IT-Strategie um die gleichen Ressourcen konkurrieren, bedeutet dies eine weitere Verknappung der IT-Ressourcen (Personen).
- Ein zu langsamer Ausbau des eoGov-Angebots, d. h. Bereitstellung an eoGov-Basiskomponenten, konkreten eoGov-Diensten und Angeboten und Unterstützung medienbruchfreier end-to-end Prozesse, führt möglicherweise zu einem nachlassenden oder auch verschärftem Interesse bei Politik und Bevölkerung und beeinflusst die Weiterentwicklung des E- und Open-Governments negativ.
- Bereits heute führt die unzureichende Unterstützung des eoGov-Projekts durch Referate und Eigenbetriebe im Tagesgeschäft zur Etablierung von Workarounds mit hohem Personalaufwand und Nachteilen für den Bürger. Dabei wird die Realisierung von sichtbaren Quick Wins häufig durch spätere höhere Bereinigungsaufwände „erkauft“.

Daneben bestehen für E- und Open-Government die für IT-Projekte typischen technischen Risiken:

- Die Bereitstellung der neuen eoGov-Architektur und weiterer eoGov-Basiskomponenten verzögert sich aufgrund von Ressourcenengpässen, unabänderlichen Umsetzungsprioritäten aus der bestehenden IT-Vorhabensplanung und vergaberechtlichen Verzögerungen.
- Aufwandssteigerungen und Verzögerungen in der Umsetzung durch die Unterschätzung von Komplexität und Abhängigkeiten bestehender IT-Systeme und Prozesse
- Ressourcenknappheit durch schwierige Gewinnung von qualifiziertem Personal - sowohl im Kernteam als auch beim IT-Dienstleister it@M
- Know How Verlust und unbudgetierter Einarbeitungsaufwand aufgrund der neuen Rahmenverträge (vrs. ab Mitte 2016) und des daraus resultierenden Austauschs ext. Ressourcen - sowohl im Kernteam, als auch beim IT-Dienstleister it@M und den Referaten.
- Über das BayEGovG sind Kommunen sowie der Freistaat zur Zusammenarbeit bzw. zur Identifikation und Nutzung gemeinsamer Lösungen und eoGov-Basiskomponenten „angehalten“ (vgl. Art. 9 BayEGovG). Das über den Bayernpakt bereitgestellt Bayern Portal stellt ein erstes solches Angebot dar. Die Zusammenarbeit bei der Weiterentwicklung und Bereitstellung dieser Lösungen ist bislang ungeklärt. Für die LHM besteht das Risiko bei spezifischen Anforderungen (fachlich, tech-

nisch, zeitlich) einen Sonderweg beschreiten zu müssen, der teuer ist und sich abseits eines sich erst zu bildenden Standards bewegt.

- Veränderung des Funktionsumfangs durch Nutzung der durch das Bayern Portal bereitgestellten Funktionalitäten (z. B.: Postkorb, Zwischenspeichern).
- Verzögerungen und erhöhte Aufwände durch Abhängigkeiten vom Dienstleister AKDB

Im eoGov-Projekt werden die Risiken durch ein eingerichtetes Risikomanagement identifiziert, analysiert, bewertet und entsprechende Gegenmaßnahmen eingeleitet über die im Rahmen regelmäßiger Jour Fixe über alle Organisationsebenen berichtet wird. Zur kontinuierlichen Verbesserung und Vermeidung von Risiken werden retrospektive Betrachtung des Projektvorgehens (Lessons Learned) durchgeführt.

Folgende Erfolgsfaktoren sind kritisch für den Erfolg des eoGov-Vorhabens und seiner Maßnahmen:

- Sukzessive Erweiterung des Online Angebotes um attraktive und nutzbringende eoGov-Dienste, ausgerichtet an den Bedürfnissen der Bürger, Unternehmen und weiterer Kunden der LHM (Lebenslagen- bzw. Geschäfts-lagenorientierung).
- Entlastung der Verwaltung durch Vereinfachung von Verwaltungsverfahren, z. B. durch Verzicht auf Schriftform, persönliches Erscheinen, Belegpflichten u. ä., als Voraussetzung für attraktive Online-Dienste und medienbruchfreie, schlanke Prozesse mit hohen Durchsatzraten und geringen Verarbeitungszeiten.
- Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades bei gleichzeitigem Erwartungsmanagement, d. h. Aufklärung der Bürgerinnen und Bürger über juristische und technische Rahmenbedingungen, so dass keine unrealistischen, nicht realisierbaren Erwartungen an E- und Open-Government gestellt werden.
- Verbesserung der Auffindbarkeit (d. h. Bekanntheit und Qualität der Einstiegspunkte der Online-Dienste) sowie leichte Benutzbarkeit (Usability) und hohe Anwenderfreundlichkeit, hohe Verfügbarkeit und ein ausreichendes Maß an Sicherheit der Online-Dienste.
- Förderung von E- und Open-Government durch städtische Führungskräfte (sowohl in den Referaten und Eigenbetrieben als auch in der IT) sowie durch die Stadtspitze und die Politik
- Aufbau von Kompetenz und Unterstützung von E- und Open-Government durch die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Akzeptanz und Vertrauen in E- und Open-Government und seine Sicherheit durch die Kunden (Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen, u. a.)
- Zusammenarbeit mit und Beeinflussung von an der Entwicklung von E-Government beteiligten Akteuren, insbesondere auch auf politischer Ebene und in der Gremienarbeit (EU, Bund, Länder, andere Kommunen, kommunale Spitzenverbände, Verbände, Unternehmen, AKDB, etc.).

3.4. Entscheidungsvorschlag

Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des Projekts „E-Government und Open-Government - Stufe 2a (BayEGovG)“, wie in den vorangegangenen Kapiteln dargestellt, zu.

Einerseits handelt es sich um die zentralen Maßnahmen „Strategisches Umsetzungskonzept“ und „Neue eoGov-Architektur“. Die Umsetzung dieser beiden Maßnahmen muss unverzüglich nach Zustimmung durch die Vollversammlung am 20.07.2016 begonnen werden, um den ausgewiesenen Zeitplan einzuhalten. (siehe Kapitel 3.1)

Andererseits handelt es sich um konkreten Maßnahmen in den einzelnen Handlungsfeldern (siehe Kapitel 3.2):

- eoGov-Basiskomponente Anliegenmanagement
- eoGov-Basiskomponente Dateibereitstellungsplattform
- Nutzung des nPA zum Schriftformersatz
- Service Bürgerterminals
- Stabilisierende und optimierende Maßnahmenkatalog
- Stadtweite Verankerung von De-Mail
- Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern
- Einführung einer Designvorgabe „E-Government“ im Anforderungsmanagement
- Unterstützung des strategischen Umsetzungskonzepts zum Angebot von eoGov-Diensten sowie der neuen eoGov-Architektur
- Öffentlichkeitsarbeit

3.5. Zeitplanung

Die Laufzeit der eoGov Stufe 2a beträgt 2 Jahre. Sie umfasst die unter dem Kapitel 3.1 aufgeführten zentralen Maßnahmen „Strategisches Umsetzungskonzept“ und „Neue eoGov-Architektur“ sowie die unter Kap 3.2 beschriebenen konkreten Maßnahmen der Handlungsfelder 1-4.

In Anbetracht der Verzögerungen des BayEGovG, das ursprünglich für das 1. Halbjahr 2015 angekündigt war, dem Ende 2017 auslaufenden Vertrag mit der AKDB und der daraus resultierenden Notwendigkeit in der verbleibenden Zeit einen stabile und tragfähige neue Architektur bereitzustellen und eine Migration der bestehenden eoGov-Dienste durchzuführen, muss unverzüglich nach Zustimmung durch die Vollversammlung am 20.07.2016 mit den Arbeiten begonnen werden.

Gleiches gilt für den Start des strategischen Umsetzungskonzepts, da die Ergebnisse in die Vorhabensplanung 2018 einfließen sollen. Für die Gespräche mit den Referaten und Eigenbetrieben muss somit bereits Anfang 2017 ein tragfähiger Entwurf des Umsetzungskonzepts vorliegen.

Um einen sofortigen Start beider Maßnahmen zu ermöglichen, werden vorübergehend externe Berater eingesetzt bis die beantragten Stellen besetzt sind.

Die in Kapitel 3.2 dargestellten Maßnahmen können jedoch erst begonnen werden, wenn die dafür vorgesehene Stelle besetzt ist, da der Einsatz eines externen Beraters zur Überbrückung für diese Maßnahmen nicht vorgesehen ist. Da mit einer Stellenbesetzung erst ab 2017 zu rechnen ist, kann mit der Umsetzung der konkreten Maßnahmen erst ab 2017 begonnen werden.

Für die Bearbeitung der Maßnahmen wird kein eigenes Projekt aufgesetzt. Die Abwicklung erfolgt im Rahmen der Aktivitäten des eoGov-Projekts Stufe 2.

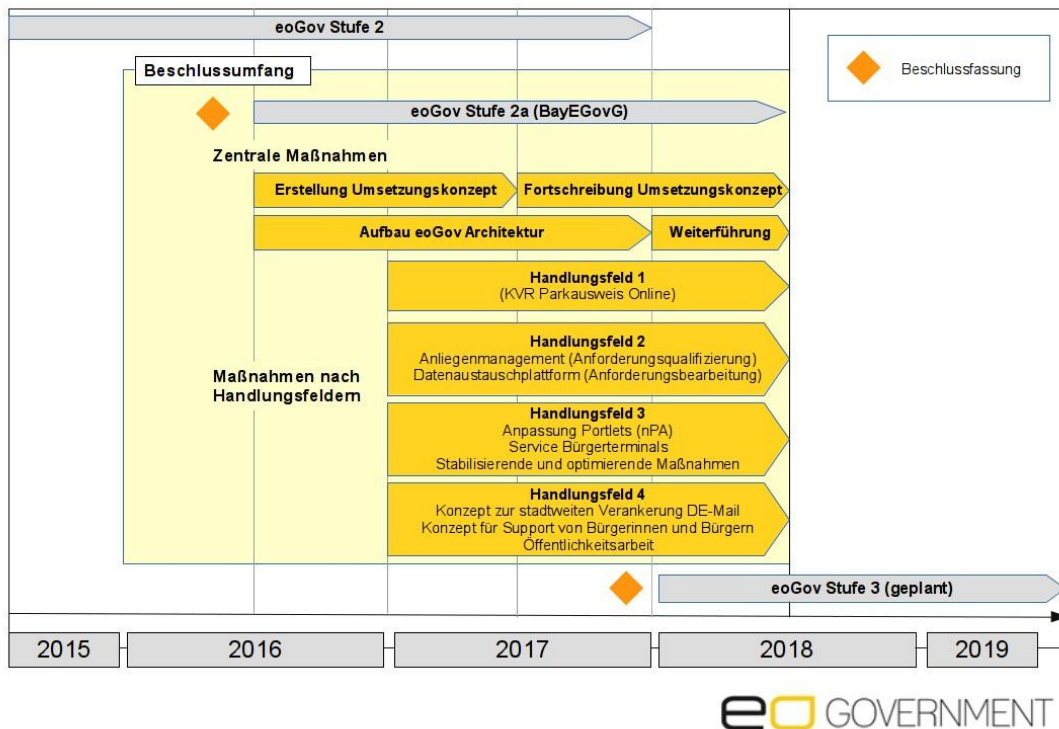


Abbildung 6: Zeitplanung für die Beschlussvorlage eoGov Stufe 2a (BayEGovG)

3.6. Personal

Für die Weiterentwicklung des eoGovernments der LHM sind entsprechende Personal-Kapazitäten sowohl im eoGov-Team (STRAC) als auch beim IT-Dienstleister it@M erforderlich. In beiden Bereichen sind jedoch keine Kapazitäten mit den benötigten Kompetenzen mehr verfügbar. Die aktuell verfügbaren Kapazitäten sind bereits voll ausgelastet mit den im eoGov-Beschluss Stufe 2 geplanten Maßnahmen. Eine Bereitstellung neuer eoGov-Dienste ist daher im Rahmen der vorliegenden Beschlussvorlage nicht vorgesehen.

Weiterhin nimmt das Arbeitsvolumen im E- und Open-Government künftig deutlich zu: Zahlreiche eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste sind zwischenzeitlich bereitgestellt und müssen nun verstärkt zum Einsatz gebracht, angepasst und als Service verfügbar gemacht werden. Gesetzliche Forderungen und ein zunehmender Bekanntheitsgrad führen zu neuen Anforderungen der Referate und Eigenbetriebe im Bereich E- und Open-Government.

Insbesondere verursacht auch die Umsetzung der Forderungen des BayEGovG neuen Personalbedarf. Die Umsetzung der in den Kapiteln 3.1 und 3.2 erläuterten Maßnahmen generiert zusätzlichen Aufwand in Höhe von 3,0 VZÄ bei STRAC.

Für die Durchführung der aufgeführten Maßnahmen sollen folgende Stellen befristet auf 2 Jahre eingerichtet werden:

- 2 Stellen (2 VZÄ) für jeweils einen Strategen eoGovernment auf Kalkulationsbasis E14

- eine Stelle (1 VZÄ) Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten auf Kalkulationsbasis E11

Im Rahmen der für 2016 geplanten Stellenbemessung für die bereits befristet eingerichteten Stellen eoGov-Projektleitung, Strategie E-Government, Strategie Open-Government, Öffentlichkeitsarbeit, Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten und PMO soll auch die Entfristung dieser Stellen geprüft und im Rahmen des Folgebeschlusses 2017 beantragt werden.

Strategie E-Government (Schwerpunkt eoGov-Architektur) (E 14)

Zentrale Aufgabe der Stelle ist die Konzeption und Umsetzung der neuen Gesamtarchitektur für E- und Open-Government. Im Anschluss an die Erstellung und Umsetzung des Erstkonzepts ist eine ständige Weiterentwicklung, Optimierung und Ausweitung (bis hin zum flächendeckenden stadtweiten Einsatz) der Architektur erforderlich. Diese Aufgabe ist detailliert in Kapitel 3.1.2 beschrieben.

Der Stelle sind folgende weitere Aufgaben zugeordnet:

- Konzeption der eoGov-Architektur und Ermittlung der fachlichen Anforderungen für herausragende, sehr komplexe stadtweite eoGov-Basiskomponenten
- Vertretung der Interessen der LHM gegenüber dem Freistaat bei der Weiterentwicklung des Bayern-Portals und weiterer Themen des Bayern-Pakts
- Fachliche Vertretung der LHM im Thema E- und Open-Government auf Messen, Kongressen, in Gremien und Verbänden
- Erstellung von Organisationskonzepten für stadtweite eoGov-Basiskomponenten und eoGov-Dienste
- Verantwortung für die eoGov-Gesamtarchitektur

Strategie E-Government (Schwerpunkt eoGov-Verankerung) und stellvertretende Projektleitung (E 14)

Zentrale Aufgabe der Stelle ist die Planung des flächendeckenden Einsatzes von E- und Open-Government in den Referaten und Eigenbetrieben der LHM (Umsetzungskonzept und -plan). Im Anschluss sind die konsequente Umsetzung der stadtweiten Planung sowie die Weiterentwicklung und Anpassung der Planung an aktuelle, beispielsweise gesetzliche Entwicklungen, zu unterstützen und sicher zu stellen. Diese Aufgabe ist detailliert in Kapitel 3.1.1 beschrieben.

Der Stelle sind folgende weitere Aufgaben zugeordnet:

- Die stellvertretende Projektleitung des eoGov-Gesamtprojekts (Rolle war bisher im Projekt nicht vorhanden, wurde aber in 2016 auf Grund steigender Komplexität notwendig)
- Wahrnehmung der BRE-Rolle für stadtweite eoGov-Basiskomponenten
- Testmanager für das stadtweite, komplexe Thema E-Government, das sowohl zentrale Komponenten (z. B. eoGov-Basiskomponenten) als auch Fachanwendungen in Referaten und Eigenbetrieben integriert
- Verantwortung für Security und Datenschutz im Gesamtthema E- und Open-Government

Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten, Schwerpunkt Bürgeranfragen und Life Cycle Management (Wertigkeit E11)

Erste Kernaufgabe ist die Konzeption und Wahrnehmung der Aufgaben eines „Single-Point-of-Contact“ für Bürgerinnen und Bürger zum Thema E- und Open-Government. Derzeit gibt es keine zentrale Anlaufstelle für Bürgeranfragen im E- und Open-Government. Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern werden mit Kapazitäten des eoGov-Projekts bearbeitet. In Anbetracht der Ausweitung des eoGov-Angebots und steigenden Anwenderzahlen wird diese Unterstützungsleistung für Anfragen und Hilfestellungen für Bürgerinnen und Bürger voraussichtlich stark zunehmen und ist vom eoGov-Projekt „nebenbei“ nicht mehr zu leisten. Neben Bürgeranfragen sollen auch Anfragen aus den Dienststellen zum Thema E- und Open-Government beantwortet werden.

Zweite Kernaufgabe ist das Life Cycle Management der stadtweiten eoGov-Basiskomponenten, d. h. der Stelle sind die fachliche Komponentenverantwortung sowie die Prozessrolle des BCO (Business Component Owner) für mehrere eoGov-Basiskomponenten zugeordnet. Die Aufgaben umfassen u. a. das Release Management mit der Identifikation neuer Anforderungen und Tätigkeiten bei Realisierung, Test, Abnahme und Einführung neuer Releases. Weiterhin soll der Ausbau und die breite Nutzung der bestehenden eoGov-Basiskomponenten erreicht werden.

Der Stelle sind folgende weitere Aufgaben zugeordnet:

- Mitwirkung bei der Konzeption eines Usability-Konzepts für alle eoGov-Basiskomponenten
- Planung der Umsetzung künftiger eoGov-Basiskomponenten
- Dokumentation bestehender eoGov-Basiskomponenten
- Organisation der Zusammenarbeit mit anderen Behörden, Verbänden und anderen Partnern
- Gestaltung von neuen Business Services

Personalaufbau

Interne Personalgewinnung

Das eoGov-Team ist einerseits angehalten, externe Beratungsleistungen abzubauen, andererseits sind durch persönliche Arbeitszeitreduzierungen Unterdeckungen entstanden. Um diese Anforderungen im aktuellen Aufgabenumfang (eoGov Stufe 2) auszugleichen und gleichzeitig nicht wieder neue externe Beratungsleistungen aufzubauen wird derzeit eine Mitarbeiterin aus einem Eigenbetrieb im Wege der Abordnung eingesetzt.

Um die in dieser Beschlussvorlage aufgezeigten neuen Kapazitätsbedarfe für eine/n „Sachbearbeiter/in Grundsatzangelegenheiten“ kurzfristig abzudecken - ohne wieder auf neue externe Berater zurückzugreifen - bietet es sich an, diese bereits vorhandene und eingearbeitete Mitarbeiterin im Rahmen der neuen Aufgaben einzusetzen. Eine Umsetzung auf die neu einzurichtende Stelle soll so bald wie möglich erfolgen, ist aber von der Erledigung aktueller Aufgaben und der verfahrenstechnischen Abwicklung abhängig. Die Kalkulation wurde daher auf 1,5 Jahre vorgenommen.

Externe Unterstützung

Da wichtige Teile der gesetzlich bedingten Maßnahmen bis Mitte 2017 abgeschlossen sein müssen und somit unaufschiebbar sind, werden Mittel für den vorübergehenden

Einsatz externer Beraterinnen und Berater beantragt bis die Besetzung der Stellen erfolgen kann. Dies gilt insbesondere für die Planung und fachliche Umsetzung der neuen eoGov-Architektur sowie für die Erstellung des strategischen Umsetzungskonzepts.

Da die Stellen der eGov-Strategen spezifische Kompetenzen erfordern, ist von einer Einstellung externen Personals auszugehen. Da die gesuchten Kompetenzen am Arbeitsmarkt selten sind, muss – unter Berücksichtigung der städtischen Rahmenbedingungen – von einem Zeitraum von 9 Monaten bis zur Stellenbesetzung ausgegangen werden. Weiterhin ist ein Zeitraum von 3 Monaten für Einarbeitung und Übergabe der Aufgabe zu planen. Zur sofortigen Wahrnehmung der Aufgaben der beiden eGov-Strategen werden daher zwei Berater für einen Zeitraum von je einem Jahr kalkuliert (400 PT).

Auch in den Referaten entstehen Aufwände bei der Mitwirkung an den zentralen Maßnahmen „Strategisches Umsetzungskonzept“ und „Neue eoGov-Architektur“ (s. Kap.3.1).

3.7. Vollkosten (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Vollkosten Planung und Erstellung		989.701 € 150.123 € in 2016 561.560 € in 2017 278.018 € in 2018	504.577 € 96.010 € in 2016 271.578 € in 2017 136.989 € in 2018	3.7, 3.8
Davon Personalvollkosten				
im DIREKTORIUM STRAC – (Summen gemäß Kalkulation aus Sheet E12 → vs. 3 VZÄ)			94.410 € in 2016 269.178 € in 2017 134.589 € in 2018	3.7, 3.8
Verteilt auf alle Referate und Eigenbetriebe		20.193 € in 2016 49.850 € in 2017 23.348 € in 2018		3.7, 3.8
Davon Sachvollkosten				
Von Direktorium an it@M gem. Preis- liste		125.190 € in 2016 509.340 € in 2017 254.670 € in 2018		3.7, 3.8
im DIREKTORIUM STRAC (per- sonalbezogene Sachkosten)		4.740 € in 2016 2.370 € in 2017	1.600 € in 2016 2.400 € in 2017 2.400 € in 2018	3.2.4.3, 3.7, 3.8
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			3	

Personalvollkosten Planung:

Die Personalvollkosten im Direktorium umfassen die Kosten für die drei neuen Stellen mit folgender Kostenkalkulationsbasis :

- 2 VZÄ in der Wertigkeit von E14 für 2 Jahre
- 1 VZÄ in der Wertigkeit von E11 von 1,5 Jahren.

Im Rahmen dieser Beschlussvorlage wird die Stelle für den Sachbearbeiter Grundsatzangelegenheiten (E11) befristet auf 2 Jahre beantragt. Wie in der Zeitplanung (siehe Kapitel 3.5) ausgewiesen, starten die Arbeiten jedoch erst Anfang 2017, so dass die Kosten nur für 1,5 Jahre angesetzt wurden.

Die Gesamtkosten für die Referate belaufen sich auf 93.391;-- € über 2 Jahre (166,5 PT). Für die Kostenkalkulation wurde die Stelle eines Facharchitekten (E14) angesetzt.

Die Aufwände und Kosten verteilen sich über die 2016-2018 wie folgt:

- in 2016: ca. 36 PT entspricht: 20.193,- €
- in 2017: ca. 89 PT entspricht: 49.850,- €
- in 2018: ca.42 PT entspricht: 23.348,- €

Sachvollkosten Planung - STRAC an it@M:

Die Sachvollkosten it@M umfassen 741 Beratertage zu einem Tagessatz von 1200;--€.

Die Aufwände und Kosten verteilen sich über die 2016-2018 wie folgt:

- in 2016: ca. 104 PT entspricht: 125.190,- €
- in 2017: ca. 425 PT entspricht: 509.340,- €
- in 2018: ca. 212 PT entspricht: 254.670,- €

Sonstige Sachkosten Planung – STRAC:

Die sonstigen Sachkosten beinhalten die Kosten für:

- die einmalige Einrichtung von Arbeitsplatzrechnern für die drei neuen Stellen: (2 x 2.370;-- € in 2016 und 1 x 2.370;--€ in 2017) sowie die laufenden Kosten mit 800 € pro VZÄ pro Jahr, d. h. 1.600; -- € in 2016 sowie 2.400;-- € in 2017 und 2018

Die Preise für Sachkosten basieren auf dem aktuellen Preismodell 1.0 von it@M vorbehaltlich der Änderungen aufgrund des neuen Preismodells 2.0, das im Laufe 2016 durch die Vollversammlung beschlossen werden soll und ab 2018 Gültigkeit erlangt.

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Summe Vollkosten Betrieb	2.492.700 830.900 € ab 2018 bis 2020	256.150 € 256.150 € in 2017		3.7, 3.8
Davon Personalvollkosten				
im <Referat>				
Davon Sachvollkosten				
Von STRAC an it@M gem. Preis- liste	830.900 € ab 2018 bis 2020	256.150 € in 2017		3.7, 3.8
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	0	0	0	

Personalvollkosten Betrieb:

Weder im Direktorium oder anderen Referaten und Eigenbetrieben fallen Personalkosten Betrieb an.

Sachvollkosten Betrieb - STRAC an it@M:

Die Sachvollkosten Betrieb enthalten:

- Servicekosten für eoGov-Basiskomponenten die im Kontext der neuen eoGov-Architektur (siehe Kapitel 3.1) entstehen:
 - 499.800;-- € (Kategorie C) für die Basiskomponente „Neue eoGov-Architektur“, ab 2018
 - 149.900;-- € (Kategorie D) für die Basiskomponente „Bürgerkonto für Fachverfahren (BFF)“, ab 2017
 - 31.300;-- € (Kategorie E) für die „Basiskomponente elektr. Bezahlen2 (BEB), Kat. E, ab 2017
- Servicekosten für die neue eoGov-Basiskomponente „Bürgerterminal“ (siehe Kapitel 3.2.3) von 149.900;-- € (Kategorie D), in 2017 in Höhe von 74.950,- € und 149.900,- € ab 2018.

Die Preise für Sachkosten basieren auf dem aktuellen Preismodell 1.0 von it@M vorbehaltlich der Änderungen aufgrund des neuen Preismodells 2.0, das im Laufe 2016 durch die Vollversammlung beschlossen werden soll und ab 2018 Gültigkeit erlangt.

3.8. Nutzen (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befristet	Kapitel
Erlöse und Einsparungen				
Erlöse (zw.)				
Einsparung durch Ablöse des Alt-systems (zw., n.zw.)	499.800 € ab 2018			3.1
Sonstige Einsparungen innerhalb der IT (zw., n.zw.)				
Sonstige Einsparungen innerhalb des durch die IT-unterstützten Bereichs / Fachprozesses (zw., n.zw.)				

Der hier ausgewiesene Nutzen ergibt sich aus der Ablösung der bisher bestehenden eoGov-Architektur (Kategorie C). Die neue eoGov-Architektur fällt in die gleiche Servicepreiskategorie bei IT@M. Der Wechsel von der alten auf die neue Architektur erfolgt ohne Parallelbetrieb, insofern heben sich hier Kosten und Nutzen gegenseitig auf.

Da sich das Projekt noch in der Aufbauphase befindet, ist der im Rahmen der eoGov Stufe 2a über die Einsparung durch die Ablöse des Alt-systems hinausgehende Nutzen gegenwärtig von qualitativer Natur, aber monetär nicht messbar.

Der Nutzen wird im Folgenden getrennt nach den einzelnen Maßnahmen des vorliegenden Beschlusses erläutert.

Neue eoGov-Architektur

Ziel der neuen eoGov-Architektur ist der Aufbau einer „State of the Art“ Architektur. Die Architektur soll folgende Kriterien erfüllen:

- Qualität: Bereitstellung einer langfristig tragfähigen, stabilen Architektur, die eoGov-Dienste kundenorientiert und in hoher Qualität bereitstellt
- Zeit: Beschleunigte Bereitstellung neuer eoGov-Dienste und schnelle Reaktion bei Änderungswünschen oder Fehlern
- Flexibilität: Höhere Flexibilität bei der Erfüllung von Kundenanforderungen
- Kosten: Angemessene Kosten für Bereitstellung und Betrieb von eoGov-Diensten
- Nutzbarkeit: Auffindbarkeit und Usability der eoGov-Dienst sollen erheblich verbessert werden.

Die Nutzung der zentral über das Bayern-Portal kostenfrei bereitgestellten eoGov-Dienste generiert voraussichtlich Einsparpotential.

Die neue Architektur bildet die Grundlage, um Bereitstellung und Betrieb einer großen Zahl von eoGov-Diensten, die gemäß BayEGovG umzusetzen sind, effizient zu ermöglichen.

Strategisches Umsetzungskonzept

Das strategische Umsetzungskonzept soll ein integriertes Gesamtkonzept zum stadtweiten Einsatz von E- und Open-Government in den nächsten Jahren beinhalten.

Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und andere Kunden können eine umfassende Weiterentwicklung von eoGov-Diensten erwarten, insbesondere im Hinblick auf Anzahl und Qualität der bereitgestellten Dienste.

Referate und Eigenbetriebe erhalten eine belastbare Planungsgrundlage künftiger eoGov-Dienste und können so gezielt eigene Verwaltungsdienstleistungen wirtschaftlich weiter entwickeln und eine Verlagerung des Parteiverkehrs in das Internet anstreben.

Die Erstellung des strategischen Umsetzungskonzepts erfüllt eine gesetzliche Forderung des BayEGovG .

Neue eoGov-Basiskomponenten Anliegenmanagement und Datenbereitstellungsplattform

Die neue Basiskomponente Anliegenmanagement eröffnet eine benutzerfreundliche Möglichkeit zur Meldung weiterer Anliegen und stellt die Anliegen transparent dar.

Die Datenbereitstellungsplattform ermöglicht den schnellen und sicheren Austausch auch großer Dateien mit externen Partnern und leistet damit einen positiven Beitrag zur Produktivität der Verwaltung (bisherige Lösungen umfassen z. B. den Austausch von DVD's).

Maßnahmen zur Nutzung des Schriftformersatz, Service Bürgerterminals

Einige Portlets werden so angepasst, dass die bisher erforderliche Unterschrift (z. B. unter den Bauantrag) durch den nPA mit eID-Funktion ersetzt werden kann. Damit entfallen Ausdruck und Versendung per Brief sowie der damit verbundene Medienbruch. Diese Möglichkeit wurde durch das BayEGovG eröffnet.

Die Basiskomponente Bürgerterminal wird zu einem stadtweiten Service ausgebaut, so dass Referate und Eigenbetriebe künftig Bürgerterminals genauso einfach bestellen und bereitstellen lassen können wie beispielsweise einen PC. Dies reduziert den Aufwand für die Nutzung eines Bürgerterminals erheblich und verringert damit auch Nutzungsbarrieren.

Konzept für den stadtweiten Einsatz von De-Mail

De-Mail ermöglicht die sichere, verschlüsselte Kommunikation mit anderen Kommunikationspartnern. Das Konzept soll die stadtweite Nutzung von De-Mail (an Stelle der nicht verschlüsselten E-Mail) für die vertrauliche Kommunikation vorantreiben und damit die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen und erhöhte IT-Sicherheit erleichtern.

Öffentlichkeitsarbeit

Geeignete Maßnahmen tragen zu einem höheren Bekanntheitsgrad der eoGov-Dienste der LHM bei. Öffentlichkeitsarbeit erlaubt ein Erwartungsmanagement, d. h. eine Kommunikation der Erwartungen, die eine Verwaltung voraussichtlich erfüllen kann bzw. nicht erfüllen kann.

Bürger-Support

Der Bürger Support stellt einen zentralen Anlaufpunkt für Bürgerinnen und Bürger bereit, die Unterstützung bei der Nutzung der eoGov-Dienste der LHM benötigen.

4. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

4.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig		befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	1.499.450 € davon 256.150 € in 2017 381.100 € in 2018 431.100 € ab 2019 bis 2020	896.310 € davon 129.930 € in 2016 511.710 € in 2017 254.670 € in 2018		504.577 € davon: 96.010 € in 2016 271.578 € in 2017 136.989 € in 2018
davon:				
Personalauszahlungen (Zeile 9)*				94.410 € in 2016 269.178 € in 2017 134.589 € in 2018
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	256.150 € in 2017 381.100 € in 2018 431.100 € ab 2019 bis 2020	Von Direktori- um an it@M gem. Preisliste	125.190 € in 2016 509.340 € in 2017 254.670 € in 2018	1.600 € in 2016 2.400 € in 2017 2.400 € in 2018
		Im Direktorium (STRAC) (per- sonalbezogene Sachkosten)	4.740 € in 2016 2.370 € in 2017	
Transferauszahlungen (Zeile 12)				
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)				

	dauerhaft	einmalig	befristet
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

Nachfolgend werden für die einzelnen Positionen der Tabelle die Kostenansätze erläutert.

Personalauszahlungen

befristet: Auszahlungen für die drei neuen Stellen (Kostenansatz: $2 \cdot E14 + 1 \cdot E11$)

Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen

Dauerhaft: Servicekosten für it@M

Einmalig: Auszahlungen zum Rechnungsausgleich an it@M und Einrichtung von Arbeitsplätzen

Befristet: laufende Kosten Arbeitsplatz

Nicht einschlägig, da es sich um einen IT-Beschlussvorlage handelt sind:

- Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen
- Transferauszahlungen
- sowie Zinsen und sonstige Finanzauszahlung

4.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Wie in Kapitel 3.8 dargestellt, befindet sich das eoGov-Projekt noch in der Aufbauphase. Zwar besteht ein qualitativer, aber noch kein messbarer Nutzen, so dass weder Erlöse noch Einsparungen realisiert werden können. Auch lassen sich zu diesem Zeitpunkt weder Kennzahlen noch Indikatoren definieren, über die der entstehende Nutzen quantifiziert werden könnte.

Allerdings sind die in Kapitel 3.1 beschriebenen zentralen Maßnahmen zwingend erforderlich, da sie im beantragten Umfang gesetzlich vorgeschrieben sind.

Neben dem monetär messbaren Nutzen ergibt sich folgender Nutzen, der durch Kennzahlen bzw. Indikatoren quantifizierbar ist:

4.3. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der Investitionstätigkeit

Dieses Kapitel entfällt, da keine Investitionstätigkeiten vorliegen.

4.4. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der Investitionstätigkeit

Dieses Kapitel entfällt, da keine Investitionstätigkeiten vorliegen.

4.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

Die Feststellung der Wirtschaftlichkeit erfolgt in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage zu diesem Thema (SV-Nr.: 14-20/ V 06084).

4.6. Finanzierung

Die Finanzierung kann weder durch Umschichtungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

Finanzierungsbeschluss

Über die Finanzierung muss sofort entschieden werden.

Da es sich hier dem Grunde nach um einen Empfehlungsbeschluss handelt, ist die Unabweisbarkeit nicht zu begründen. Weil der Termin der Vorlage in der Vollversammlung auf den Termin für die Finanzierungsvollversammlung im Juli 2016 fällt, wird jedoch dort die Finanzierung direkt beschlossen.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel sollen nach positiver Beschlussfassung in den Nachtragshaushaltsplan 2016 sowie in den Haushaltsplan 2017 und 2018 aufgenommen werden.

5. Datenschutz / Datensicherheit / IT-Sicherheit

Im Rahmen der Beschlusserstellung wurde der örtliche Datenschutzbeauftragte mit eingebunden (siehe Kapitel 2.1.2 bzw. 3.1.3).

Bei Maßnahmen die sich im Laufe der Durchführung des Beschlusses ergeben, werden die örtlichen Datenschutzbeauftragten unverzüglich und umfassend eingebunden.

6. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Diese Beschlussvorlage ist mit der IT-Strategie der LHM abgestimmt und entspricht in wesentlichen Punkten der IT-Strategie gemäß Stadtratsbeschluss vom Dezember 2015.

So werden aus dem Handlungsfeld „E-Government“ die Handlungsziele konkret aufgegriffen und weiterentwickelt:

- Handlungsziel EGOV.1.1 – Beschlussvorlage zu Aktivitäten aus BayEGovG: Dieses Handlungsziel wird mit dieser Beschlussvorlage erfüllt.
- Handlungsziel EGOV.1.2. – Einheitliche Darstellung des Dienstezugangs
Im Rahmen der neu aufzubauenden eoGov-Architektur soll – soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll – eine einheitliche Darstellung des Dienstezugangs realisiert werden.
- Handlungsziel EGOV.1.3. – Weiterentwicklung E-Government
Durch das zu erstellende Umsetzungskonzept wird die Entwicklung der E-Government-Aktivitäten in der LHM vorangetrieben
- Handlungsziel EGOV.2.1 – Entwicklung E-Government Architektur
Im Rahmen des Aufbaus der neuen eoGov-Architektur wird auch die Etablierung durchgängiger Prozesse aufgegriffen und berücksichtigt.

Die Konformität mit der neuen, 2017 zu erstellenden IT-Strategie der LHM für die Jahre 2018ff wird insofern sichergestellt, dass sowohl das in Kapitel 3.1.1 beschriebene Umsetzungskonzept als auch die neu aufzubauende eoGov-Architektur (siehe Kapitel 3.1.2) diese Strategie, soweit möglich, berücksichtigen.

Zustimmung it@M liegt vor : ja ☐ nein ☐

7. Sozialverträglichkeit

Die Sozialverträglichkeit wird in der PLAN-, BUILD- sowie in der RUN Phase gemäß den städtischen Regularien sowie der Designvorgabe Sozialverträglichkeit im Rahmen des IT-Prozessmodells IT-Service ständig beachtet. Dabei findet eine ständige Beteiligung mit der jeweils zuständigen Personalvertretung sowie des Gesamtpersonalrates im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit und der gesetzlichen Regelungen statt.

Zustimmung GPR liegt vor : ja ☐ nein ☐

8. IT-Kommission

Behandlung in der IT-Kommission am: 08.06.2016

Empfehlung der IT-Kommission: ja ☐ nein ☐

Ergänzungen und Hinweise aus der IT-Kommission:

9. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Das Baureferat sowie die Markthallen München haben der Beschlussvorlage zugestimmt.

Die Frauengleichstellungsstelle, die Kammerspiele sowie das Revisionsamt haben Fehlanzeige gemeldet und keine explizite Stellungnahme abgegeben.

Der Gesamtpersonalrat, die Stadtkämmerei, das Personal- und Organisationsreferat, das Referat für Gesundheit und Umwelt, das Sozialreferat, das Kulturreferat, das Kommunalreferat, der Abfallwirtschaftsbetrieb München, die Münchner Stadtentwässerung, das Direktorium, das Kreisverwaltungsreferat, das Referat für Bildung und Sport, das Referat für Arbeit und Wirtschaft, das Referat für Stadtplanung und Bauordnung sowie it@M haben der Beschlussvorlage mit Kommentaren und Anmerkungen zugestimmt. In nachfolgender Tabelle sind diese Kommentare und Anmerkungen für die nichtöffentliche Beschlussvorlage nach Referaten/Eigenbetrieben sortiert.

Die Stellungnahmen zur Beschlussvorlage sind in Anlage 6 im Wortlaut zur Kenntnis vollständig beigelegt.

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
Alle Referate	Verschiedene Referate und Eigenbetriebe thematisieren die Mitwirkung der Referate/Eigenbetriebe an Maßnahmen des Beschlusses. U.a. wird thematisiert, dass derzeit nahezu ausschließlich gesetzlich bedingte oder vorbestimmte Vorhaben umgesetzt werden können. Eine Mitwirkung bei eoGov-Maßnahmen sei nur eingeschränkt möglich.	Die Mitwirkung der Referate und Eigenbetriebe ist für die beiden zentralen Maßnahmen (vgl.: Kapitel 3.1) vorgesehen: 1. Mitwirkung am strategischen Umsetzungskonzept: Die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe ist gesetzlich bedingt. Nach dem BayEGovG erhalten v. a. Bürgerinnen und Bürger das Recht, Verwaltungsleistungen online in Anspruch zu nehmen. Verant-

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
		<p>wortlich für die Gewährung dieses Rechts sind ausschließlich die Erbringer der jeweiligen Verwaltungsleistungen, im Fall der LHM also die Referate und Eigenbetriebe. Auch für die Umsetzungsplanung ihrer eigenen Verwaltungsleistungen sind die jeweiligen Referate und Eigenbetriebe verantwortlich.</p> <p>D-III (STRAC) erstellt federführend, in Abstimmung mit den einzelnen Referaten und Eigenbetrieben, das strategische Umsetzungskonzept. Dazu sind Workshops mit den Referaten und Eigenbetrieben geplant. Die Ergebnisse dieser Abstimmungen fließen in das gemeinsame strategische Umsetzungskonzept ein.</p> <p>Zudem möchten wir darauf hinweisen, dass mit Beschluss dieser Vorlage auch deren Inhalte den Status vorbestimmt erhalten.</p> <p>2. Mitwirkung bei der Bereitstellung einer neuen eoGov-Architektur: Schwerpunkt der Mitwirkung der Referate und Eigenbetriebe ist dabei die Unterstützung der Ermittlung und Dokumentation der Anforderungen an die neue Architektur, voraussichtlich im Rahmen der Teilnahme an entsprechenden Workshops. Wir bitten im Eigeninteresse der Referate und Eigenbetriebe um Mitarbeit, damit die zukünftige Architektur ihre Belange ausreichend berücksichtigt und bestehende eoGov-Dienste optimal unterstützt. Dieses Thema ist zwar nicht gesetzlich bedingt, aber betriebskritisch, da das aktuelle OSP nur bis Ende 2017 lizenziert ist.</p>
Alle Referate	<p>Verschiedene Referate und Eigenbetriebe schätzen den Aufwand für ihre Mitarbeit höher ein als geplant. Einige Referate und Eigenbetriebe merken an, dass Aufwände für die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe nicht ausgewiesen sind.</p>	<p>Die (nicht haushaltswirksamen) Aufwände für die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe sind in Kapitel 3.7 ausgewiesen und betreffen die Abstimmungen sowie den Informationsaustausch mit dem eoGov-Team. Die Aufwände beinhalten die Mitwirkung am strategischen Umsetzungskonzept und an der neuen eoGov-Architektur.</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
		<p>tektur.</p> <p>Somit stellen die geplanten Aufwände für Abstimmungen und Informationsaustausch einen grob geschätzten Gesamtwert für die gesamte LHM dar und fließen ergänzend in das strategische Umsetzungskonzept als zentrales Ergebnis ein. Für diese Unterstützung wurden im Rahmen der IT-Vorhabensplanung 2017 Zusagen in Höhe von 92 PT zur Mitwirkung an diesem stadtweiten Thema durch die Referate/Eigenbetriebe gegeben. Diese Zusagen – bei denen die primär von eoGov betroffenen Einheiten vertreten sind – sind aus der Sicht von D-III (STRAC) zur fundierten Ausarbeitung der Konzepte ausreichend. Damit ist nicht ausgeschlossen, dass ergänzende Aspekte der anderen Einheiten auch später noch eingebracht werden können.</p> <p>In den Referaten/Eigenbetrieben wurde ein bedeutender Teil der Prozesse in unterschiedlichem Detaillierungsgrad im Rahmen der Linienaufgabe bereits erhoben. Diese Informationen, ergänzende Analysen, Ergebnisse des eoGov-Projekts sowie Erfahrungen andere Stellen außerhalb der LHM, sind die Basis für die Erarbeitung des strategischen Umsetzungskonzepts zu eoGov. Mit dem Fokus auf Verwaltungsleistungen mit hohen Fallzahlen, erwartet hohem Nutzen und der Möglichkeit einer mittelfristigen Umsetzung wird ein Umsetzungsplan entwickelt. Auf dieser Grundlage ist für Referate und Eigenbetriebe mit hohem und sehr hohem Umsetzungsbedarf vorgesehen, in einem weiteren eoGov-Beschluss Stufe 3 – in Abstimmung mit den Beteiligten – Maßnahmen und Aufwände entsprechend dem Stadtrat vorzulegen.</p>
DIR dIKA	„[...] mit der o.g. Beschlussvorlage besteht von Seiten des dIKA im Direktorium Einverständnis, [...]„	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
DIR	„[...] - Unter Ziff. 3.1.2.3 wird auch die	Ziel des angesprochenen Konzepts ist

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
dIKA	Entwicklung und Umsetzung eines Konzepts zur mobilen Darstellung und Nutzung von eoGov-Diensten angesprochen. In diesem Konzept sollten in jedem Fall auch bereits seit längerem betriebene Informationssysteme für die Bürgerinnen und Bürger, wie das Ratsinformationssystem und ZIMAS betrachtet werden. In der Folge ergeben sich hier ggf. zusätzliche Aufwände, die bisher nicht kalkuliert sind. [...],	die mobile Nutzbarkeit künftiger eoGov-Dienste. Die Untersuchung des mobilen Zugriffs auf bestehende Fachverfahren (z.B. RIS oder ZIMAS) ist zwar nicht im Fokus des Konzepts, aber prinzipiell denkbar. Dabei ist D-III (STRAC) aber darauf angewiesen, dass das dIKA DIR uns die erforderlichen Kapazitäten für die Klärung von Fragen zur Architektur und Integration der jeweiligen Fachanwendungen zur Verfügung stellt. Dies ist erforderlich, da ein mobiler Zugriff auf Fachverfahren erheblich von Architektur und Integrationsmöglichkeiten des jeweiligen Fachverfahrens abhängen, und daher die Entwicklung geeigneter Architekturkonzepte die Mitarbeit von Expertinnen und Experten für die jeweiligen Fachverfahren erfordern.
DIR dIKA	„[...] - Leider gibt es auch in diesem Beschluss keine Aussage bzw. Strategie zur späteren Überführung von Diensten in die Linie. Die Stelle für Grundsatzangelegenheiten soll offenbar auch BCO-Tätigkeiten wahrnehmen und bei der zweiten "Strategen-Stelle" sind BRE-Aufgaben angesiedelt. Aussagen, wer diese Aufgaben nach Projektabschluss übernimmt, fehlen aber im Vortrag. [...],	eoGov-Dienste sollen – wie andere IT-Services auch – prinzipiell von it@M bereitgestellt werden. Die Fachliche Betreuung (BRE und BCO-Tätigkeiten) für diese stadtweiten Dienste soll langfristig bei D-III (STRAC) liegen. E- und Open-Government sind mit dem BayEGovG gesetzlich bedingte, langfristige Aufgaben. Daher ist eine Überführung der befristeten Projektstätigkeit in unbefristete Linienaufgaben erforderlich. Die genannten Aufgaben werden dann in der Linie wahrgenommen. Die Prüfung zur Entfristung der Stellen ist noch für 2016 vorgesehen, die Entfristung der Stellen soll im Rahmen des Folgebeschlusses 2017 beantragt werden (s. Kap. 3.6).
DIR dIKA	- Für die Referate und Eigenbetriebe sind in 2017 rd. 50.000 EUR Personalkosten angesetzt. Stadtweit wurden vom eoGov-Projekt für 2017 90 PT von den Referaten angefordert, das DIR dazu einen der Größe des dIKA entsprechenden Anteil gemeldet. Ob dieser Referateanteil für die geplanten Tätigkeiten aus-	vgl. hierzu die erste allgemeine Anmerkung

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	reicht kann derzeit nicht beurteilt werden.	
POR	„[...] Das Personal- und Organisationsreferat stimmt vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung der geltend gemachten Stellenkapazitäten der Beschlussvorlage zu. [...]“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
SKA	„[...] zu den das KaStA zur Zeit betreffenden Themen ePayment und E-Rechnung besteht mit dem Beschlussentwurf weitgehend Einverständnis.[...]“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
SKA	„[...] Themenbereich E-Rechnung Ein Änderungswunsch von Kassen- und Steueramt besteht zu Punkt "2.1 Analyse des BayEGovG". Bei Punkt "(4) E-Payment und E-Rechnung - ab 01.01.2020 bzw. 27.11.2019" wird zur E-Rechnung im zweiten Absatz ausgeführt, dass "für bestimmte Fälle öffentliche Auftraggeber ab dem 27.11.2019 zudem elektronische Rechnungen entgegennehmen können (Art. 5 Abs.2 BayEGovG) (müssen)". Das sollte aus fachlicher Sicht näher zur gesetzlichen Verpflichtung hin geändert werden. Vorschlag: "Für bestimmte Fälle müssen öffentliche Auftraggeber ab dem 27.11.2019 zudem elektronische Rechnungen empfangen und verarbeiten können (Art. 5 Abs.2 BayEGovG)". [...]“	Die Textänderung wird wie gewünscht übernommen.
SKA	„[...] Themenbereich Projektorganisation Auf Seite 37 des Beschlusses wird auf die bestehende eoGov-Planungsgruppe verwiesen. Diese Planungsgruppe soll die Mitarbeit der Referate und Eigenbetriebe am Umsetzungsplan und an der neuen eoGov-Architektur sicherstellen und einen kontinuierlichen Informationsaustausch garantieren. Eine Restrukturierung dieser Planungsgruppe ist bei STRAC angedacht. Wir regen in diesem Zusammenhang an, neben den bestehenden Mitgliedern der Planungsgruppe einen weiteren Vertreter der Stadtkämmerei als festes Mitglied dieser Gruppe hinzuzunehmen und zu den Sitzungen einzuladen. [...]“	Wir begrüßen die Initiative der Stadtkämmerei. Der Wunsch wird bei der Restrukturierung der Planungsgruppe berücksichtigt.
SKA	„[...] Themenbereich Infrastruktur der eoGov-Plattform	Die Anmerkungen werden bei Konzeption und Umsetzung der neuen

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p>[...] Die Stadtkämmerei weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es von entscheidender Bedeutung für das Projekt ePayment ist, dass trotz des geplanten Architekturwechsels die bestehende technische Kooperation mit der AKDB aufrechterhalten wird. Aktuell ist im Projekt ePayment geplant, die AKDB mit einer Schnittstellenlösung zur Unterstützung der gesetzlich vorgeschriebenen Verbuchung der ePayment-Umsätze zu beauftragen. Diese Schnittstelle darf durch den Umstieg auf die neue Architektur nicht beeinträchtigt werden (es sei denn, eine erforderliche Umstellung ist mit geringem Aufwand machbar), um zu vermeiden, dass die aufgewendeten Ressourcen aus dem Projekt ePayment sich im Nachhinein als wertlos erweisen. Des weiteren wäre es von Vorteil, wenn die vertraglich gebundenen Zahlungsprovider für die Abwicklung der elektronischen Zahlungen mit dem Übergang auf das Bayern-Portal nicht wechseln, damit kein Mehraufwand entsteht. [...]“</p>	<p>eoGov-Architektur berücksichtigt. Außerdem wird die Stadtkämmerei um die Definition ihrer Anforderungen an eine neue eoGov-Architektur gebeten.</p>
SKA	<p>„[...] Stadtweite Verankerung von De-Mail und nPA [...] Die Stadtkämmerei begrüßt diese Initiative, da bei entsprechender Akzeptanz durch die Bürger das Projekt ePayment mit dem Übergang in Stufe 2, also der Bearbeitung des asynchronen Zahlungsverkehrs, auch Themenfelder angehen kann, deren Umsetzung von der eindeutigen Identifikation des Bürgers bzw. Steuerpflichtigen abhängen. Ein derzeit noch in weiter Ferne liegendes Beispiel hierfür wäre der Onlinezugriff auf ein „Steuer- und Abgabenkonto“, unter dem alle bestehenden Forderungen der Steuerpflichtigen aufrufbar sind. Schließlich würde die in Aussicht gestellte Stärkung der De-Mail einen gesicherten Kommunikationskanal zum elektronischen Austausch mit Bürgern eröffnen, der bisher fehlt.[...]“</p>	<p>D-III (STRAC) bedankt sich für die Zustimmung.</p>
SKA	<p>„[...]In der uns vorliegenden Fassung der</p>	<p>Die benötigten Finanzmittel sind in</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p>BV weichen die Angaben zu den Finanzmitteln in der Kostentransparenztabelle vom Vortrag des Referenten ab. Ansonsten sind im Beschluss die formalen Anforderungen aus Sicht der Haushaltsabteilung erfüllt. [...]"</p>	<p>den Antragsziffern korrekt beantragt und stimmen auch mit der Kostentransparenztabelle überein. Leider ließen sich die Beträge in der Kostentransparenztabelle nicht mehr nachvollziehen, da hier Inhalte ungünstig komprimiert werden mussten, um sie in die vorgegebene Tabelle eintragen zu können. Die Darstellung der Beträge wurde daher in der Tabelle entsprechend verändert.</p>
SOZ	<p>„Das Sozialreferat stimmt der oben genannten Beschlussvorlage nach Prüfung durch S-Z-dlKA dem Grunde nach zu. [...]"</p>	<p>D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.</p>
SOZ	<p>„[...] Unter der Maßgabe der im Beschluss geplanten Gesamtkosten für alle Referate und Eigenbetriebe von insgesamt 125 Personentagen (PT) für den relevanten Zeitraum 2016 und 2017 (Seite 52) sehen wir nur folgendes schlankes Vorgehen für die Mitarbeit beim Umsetzungskonzept als darstellbar an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für alle neuen Vorhaben der Vorhabensplanung 2018 wird geprüft, ob entsprechende eGov-Dienste wirtschaftlich und zweckmäßig zu ergänzen sind, um den gesetzlichen Vorgaben zu genügen. • Nur für die Produkte bzw. Produktleistungen des Sozialreferats, bei denen eine Wirtschaftlichkeit (ausreichend hohe Fallzahl) und Zweckmäßigkeit (eGov-Dienst kann den Geschäftsprozess sinnvoll unterstützen) angenommen werden kann, wird geprüft, ob eine medienbruchfreie Anbindung eines eGov-Dienstes an ein internes Fachverfahren (soweit vorhanden) erfolgen kann. • Zweckmäßige eGov-Dienste, bei denen eine Anbindung an ein vorhandenes internes Fachverfahren derzeit technisch nicht oder nur mit hohen 	<p>D-III (STRAC) begrüßt die Prüfung aller neuen Vorhaben auf die Ergänzung von eGov-Diensten als sinnvollen Weg zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben. Die Einschränkung der Prüfung auf Produkte bzw. Leistungen, bei denen eine Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit angenommen werden kann, ist aus unserer Sicht ein sinnvolles Vorgehen. Die Beurteilung von Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit liegt in Kompetenz und Verantwortung der Referate und Eigenbetriebe.</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	Kosten möglich ist, wird das Sozialreferat aus Gründen der Vorgabe der Wirtschaftlichkeit im strategischen Umsetzungskonzept vorerst nicht berücksichtigen, da die Mehraufwände in den Fachdienststellen bei eGov-Diensten mit Medienbrüchen in der Weiterverarbeitung regelmäßig die Wirtschaftlichkeit des eGov-Dienstes verhindern.“	
KVR	„[...] Das Kreisverwaltungsreferat als das „Bürger-Referat“ mit teilweise mehr 5000 Bürgervorsprachen pro Tag begrüßt die Fortführung des E-Government Projekts. [...]“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
KVR	„[...] Im Beschluss wird an verschiedenen Stellen die Mitwirkung der Referate angesprochen, denen das Kreisverwaltungsreferat gerne nachkommt. Die Höhe der Aufwände ist heute allerdings noch nicht abschätzbar. Soweit es die bestehende Ressourcenverfügbarkeit erlaubt, wird das Kreisverwaltungsreferat dieser Mitwirkung nachkommen. Andernfalls wird das Kreisverwaltungsreferat ein entsprechendes Vorhaben initiieren, dass in die stadtweit vorgeschriebene Vorhabensplanung aufgenommen wird, in dessen Zusammenhang durch einen Beschluss gegebenenfalls weitere Ressourcen beantragt werden können. [...]“	Hierzu sei auf die beiden ersten allgemeinen Anmerkungen in dieser Tabelle verwiesen. Insbesondere in der zweiten Anmerkung wird die Schätzung erläutert und begründet, warum die vorgesehenen Aufwände aus unserer Sicht nach jetzigem Kenntnisstand angemessen sind. D-III (STRAC) sieht das KVR als besonders durch das Thema eoGov betroffenes Referat mit spezifischen Fragen und Interessen. Daher werden wir auf Anforderungen des KVR auch in Zukunft besonderes Augenmerk legen und die gute Zusammenarbeit fortsetzen. Wir streben an, im Rahmen der Erstellung des Umsetzungskonzepts Referate und Eigenbetriebe mit hohen bis sehr hohen Bedarfen zu identifizieren und das weitere Vorgehen in diesen Fällen gesondert abzustimmen. Prinzipiell halten wir das beschriebene Vorgehen für ein gutes Modell.
KVR	„[...] <u>Strategisches Umsetzungskonzept zum Angebot an eoGov-Diensten</u> Zum geplanten Umsetzungsplan ist anzumerken, dass die Umsetzung eines Vorhabens bzw. einer Maßnahme maßgeblich davon abhängt, ob es sich	Im Rahmen des vorliegenden Beschlusses ist zu diesem Punkt lediglich die Erstellung eines strategischen Umsetzungsplans vorgesehen. Diese Maßnahme ist – wie bereits erläutert – gesetzlich

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p>um ein gesetzliches, vorbestimmtes oder sonstiges Vorhaben handelt. Sofern es sich bei den eoGov-Maßnahmen um sonstige Maßnahmen handelt, werden sie entsprechend niedrig priorisiert, nach den fremd- und vorbestimmten Vorhaben. Darüber hinaus muss die Finanzierung bei Überschreitung der entsprechenden Wertgrenzen über Beschlüsse erfolgen, womit ein erhöhter zeitlicher und personeller Aufwand verbunden ist.</p> <p>Des weiteren sollte für die Ressourcen im Beschluss 2017 berücksichtigt werden, dass mit der angestrebten erweiterten Integration der Online-Services in die Fachverfahren die fachlichen und technischen Tests umfangreicher ausfallen werden, da auch die externe Anbindung bis in das Verfahren hinein getestet werden muss. Gegebenenfalls ist hierfür zusätzliche Hardware notwendig. Gleiches gilt für die Fachdienststellen. Dort ist mit einem erhöhten Aufwand für die regelmäßige Pflege der im Internet zur Verfügung gestellten Daten zu rechnen.[...]“</p>	<p>bedingt. Die Umsetzung einzelner Vorhaben oder Maßnahmen wird im Rahmen von Folgebeschlüssen (v. a. des eoGov-Beschlusses Stufe 3) beantragt, in denen auch dann anfallende erweiterte Aufwände für Tests u. ä. berücksichtigt werden können.</p>
KVR	<p>„[...] <u>Service Bürgerterminals</u></p> <p>Die Anbindung der Bürgerterminals mit DSL wird nicht als optimal betrachtet, da über das Bürgerterminal zukünftig alle Services zur Verfügung stehen sollen, die auch von Zuhause aus genutzt werden können. Das KVR präferiert, die Technik im Backbone in einem separaten, gesicherten VLAN (analog MufuG) zur Verfügung zu stellen. Die Terminals könnten dann überwacht und zentral verwaltet werden und das dIKA wäre in der Lage bei technischen Problemen proaktiv tätig zu werden.[...]“</p>	<p>D-III (STRAC) dankt für den Hinweis und prüft die Umsetzbarkeit im Rahmen der Maßnahme Service Bürgerterminals</p>
KVR	<p>„[...] <u>Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern</u></p> <p>In diesem Konzept gilt es zu berücksichtigen, dass im Zusammenhang mit Störungen nicht nur Tickets von internem Personal vom Service Desk zu bearbeiten sind, sondern auch von Bürgerinnen und Bürgern, wenn bei ihnen Probleme</p>	<p>Die Anmerkung soll im Rahmen des Konzepts berücksichtigt werden.</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	bei den Schnittstellen auftreten. Dies sollte im Beschluss 2017 bei den Ressourcen Berücksichtigung finden.[...]“	
KVR	„[...] <u>Personalkosten Betrieb</u> Abhängig davon, ob Störungsmeldungen zu IT-Komponenten, die vor Ort bei den Referaten stehen, direkt an it@M bzw. den zentralen Ansprechpartner geleitet werden, oder -wie bei allen anderen Services- erst bei einer Abteilung im Referat eingehen, fällt beim KVR Aufwand an, der zu berücksichtigen ist. [...]“	Das entsprechende Vorgehen wird im Rahmen des Services festgelegt.
RGU	„[...] Um einen möglichst großen Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger zu erzielen ist auch aus Sicht des Referats für Gesundheit und Umwelt sinnvoll ein strategisches Umsetzungskonzept zu entwickeln. Hierzu wird im Beschluss mehrfach die Zuarbeit der Referate angesprochen. Jedoch sind keinerlei Angaben zum Umfang und den Zeiträumen der Beteiligungen genannt. Auch wird nicht beschrieben, wie die zu leistenden Aufwände in den dIKAs erbracht werden können bzw. finanziert werden sollen. Das Referat für Gesundheit und Umwelt wird versuchen die nötige Zuarbeit in dem dann geforderten Umfang zu erbringen. Allerdings kann basierend auf den fehlenden Angaben im Beschluss momentan noch keine Abschätzung getroffen werden und somit keine Zusage erfolgen. Des Weiteren wird von einer Neugestaltung der eoGov-Architektur und Infrastruktur gesprochen. Das Referat für Gesundheit und Umwelt begrüßt dies und bittet darum bereits bekannte Anforderungen bei der Umsetzung der zukünftigen Architektur zu berücksichtigen. Die Komponenten und Module sollten für die Referate leicht und kostengünstig nutzbar und entsprechend den Bedarfen individuell konfigurierbar sein. Ziel sollte eine zukunftssichere und anwenderfreundliche Umgebung zum Nutzen aller	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung. Der Aufwand der dIKAs ist mit den vorgesehenen Zeiträumen in Kapitel 3.7 dargestellt. Des Weiteren wird auf den allgemeinen Hinweis zur Zuarbeit der Referate und Eigenbetriebe zu Beginn dieser Tabelle verwiesen. Bei der Neugestaltung der eoGov-Architektur ist die Einbindung der Referate und Eigenbetriebe bei der Ermittlung der Anforderungen an die Architektur geplant.

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	Bürgerinnen und Bürger sein.“	
RAW	„[...] Bei der Entwicklung der Richtlinien und Vorgehensweisen zur Einführung einer Designvorgabe „E-Government“ bittet das RAW um eine frühzeitige Einbindung, da die Designvorgaben im Rahmen der Konformitätserklärung eine wichtige Rolle spielen. Des Weiteren möchte das RAW darauf hinweisen, dass es als sinnvoll erachtet wird, bei der Umsetzung von neuen Basiskomponenten die stadtweiten Prozesse für Vorhaben zu beachten, da die Systeme an it@M übergehen werden und dort der Betrieb und die Überführung in Businessservices geleistet werden muss. Das RAW wird das Projekt im Rahmen seiner Möglichkeiten weiter unterstützen. In der RAW-Vorhabensplanung für 2017 sind derzeit aber nur sehr begrenzte Ressourcen für diesen Themenbereich reserviert. [...]“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung. Die Entwicklung der Designvorgabe „E-Government“ soll unter frühzeitiger Einbindung (u.a.) der Facharchitekten erfolgen, gerne binden wir das RAW frühzeitig ein. Die Umsetzung neuer Basiskomponenten als IT-Service wird grundsätzlich angestrebt, ist jedoch u. a. von verfügbaren Ressourcen bei it@M abhängig.
RBS	„[...]Das RBS stimmt den fachlichen und technischen Ausführungen des Beschlussentwurfes zu. [...]“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
RBS	„[...] Durch das Bayerische E-Government-Gesetz wird die LHM verpflichtet, Behördendienste und Verwaltungsverfahren elektronisch anzubieten, wobei diese Forderung unter dem Vorbehalt der Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit steht. [...] Es ist deshalb wichtig, dass durch Marketingaktivitäten auch in der Verwaltung das entsprechende Bewusstsein geschaffen wird und ein Erwartungsmanagement gegenüber der Öffentlichkeit stattfindet.[...]“	Die gewünschten Marketing-Aktivitäten innerhalb der Verwaltung sowie ein Erwartungsmanagement gegenüber der Öffentlichkeit sind Teil der Beschlussvorlage. Um ein effektives Erwartungsmanagement zu erreichen, ist eine enge Abstimmung zwischen dem zentralen Projekt und den Zuständigen für die entsprechenden Fachaufgaben in den Referaten und Eigenbetrieben erforderlich.
RBS	Zu Seite 3, Ziel der Beschlussvorlage und Auswirkungen des Bayerischen E-Government-Gesetzes „[...] Für jeden Dienst, den das RBS anbietet bzw. neu einführen möchte, muss das RBS nun prüfen, ob und wie ergänzende elektronische Kommunikationsmöglichkeiten und IT-Verfahren angeboten werden können und sollen. Dadurch wird sich die Anzahl der	D-III (STRAC) teilt die Einschätzung des RBS, dass das BayEGovG zu einer (erheblich) wachsenden Anzahl und Komplexität von IT-Vorhaben führen wird mit entsprechenden Folgen für IT-Budgets und Personalressourcen. Der vorliegende Beschluss betrachtet jedoch lediglich die Erstellung des strategischen Umsetzungskonzepts, die

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p>IT-Vorhaben erhöhen, die im Rahmen der IT-Vorhabensplanung angemeldet werden. Denn in einer Großstadt wie München wird aufgrund der Fallzahlen der Vorbehalt der Wirtschaftlichkeit in der Regel nicht greifen, so dass grundsätzlich auch Online-Verfahren für vom RBS angebotene Dienste eingerichtet werden müssen. Außerdem erhöht sich die Komplexität der Planung und Umsetzung der IT-Vorhaben (siehe Seite 13-17). Daraus werden sich Erhöhungen bei den IT-Budgets und benötigten Personalressourcen ergeben. [...]“</p>	<p>Beantragung konkreter IT-Vorhaben auf Grund des BayEGovG erfolgt in einem bzw. weiteren Folgebeschlüssen. So ist der eoGov-Beschluss Stufe 3 für Ende 2017 geplant.</p>
RBS	<p>„[...] <u>Zu Seite 29, Strategisches Umsetzungskonzept</u> In der Beschlussvorlage wird nach Ansicht des RBS nicht detailliert genug beschrieben, wie bei der Erstellung des strategischen Umsetzungskonzepts vorgegangen werden soll. Insbesondere das Zusammenspiel mit der IT-Vorhabensplanung ist unklar. Es muss sichergestellt sein, dass durch die Berücksichtigung der eoGov-Anforderungen die Prozesslaufzeiten nicht verlängert werden. Obwohl die Mitarbeit der Referate erwartet wird (siehe Seite 51) und die Arbeiten am Umsetzungskonzept unverzüglich nach Beschlussfassung, also ab Juli 2016 starten sollen (siehe Seite 47), kann wegen der fehlenden Details zurzeit seitens des RBS nicht geprüft werden, wann und in welchem Umfang eine Mitarbeit möglich ist.[...]“</p>	<p>D-III (STRAC) wird die Referate und Eigenbetriebe durch Workshops bei der Ermittlung zweckmäßig und wirtschaftlich online abwickelbarer Verwaltungsleistungen unterstützen. Der genaue Umfang dieser Unterstützung ist sowohl abhängig vom Unterstützungsbedarf der Referate und Eigenbetriebe als auch von den bei STRAC verfügbaren Ressourcen. Die resultierenden IT-Vorhaben sind – wie im Beschluss beschrieben – in der IT-Vorhabensplanung zu berücksichtigen, was insbesondere eine frühzeitige Planung der für das Jahr 2018 vorgesehenen Vorhaben erfordert. Zur Klarstellung: Die genannten eoGov-Anforderungen ergeben sich ausschließlich aus dem BayEGovG. Hier bestehen keinerlei Anforderungen des eoGov-Teams.</p>
RBS	<p>„[...] Zu Seite 37, Einführung einer Designvorgabe E-Government im Anforderungsmanagement Die Einführung einer weiteren Designvorgabe wird nach Meinung des RBS die Komplexität des Anforderungsmanagement-Prozesses, also Aufwand und Laufzeit der IT-Vorhaben erhöhen. Das RBS bezweifelt, ob eine weitere Designvorgabe notwendig ist, denn nicht für jedes relevante Gesetz wird in der IT eine</p>	<p>D-III (STRAC) wird diesen Vorschlag prüfen. Die Prüfung der Einhaltung des BayEGovG muss zumindest bei allen IT-Vorhaben erfolgen. Ob die Prüfung in einer eigenständiger Designvorgabe oder als Teil einer bestehenden Designvorgabe erfolgt, wird noch geklärt.</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	eigene Designvorgabe eingeführt. Sollten nach genauer Prüfung wirklich weitere richtungsweisende Vorgaben notwendig sein, schlägt das RBS vor, diese durch Anpassung der bereits existierenden Designvorgaben IT-Sicherheit, IT-Strategie und Datenschutz abzudecken. [...]“	
RBS	<p>„[...] Zu Seite 51-52, <u>Personalressourcen</u></p> <p>Es wird in der Beschlussvorlage davon ausgegangen, dass in den Referaten Aufwände für die Mitwirkung am strategischen Umsetzungskonzept und bei der neuen eoGov-Architektur entstehen. Der Gesamtaufwand für die Referate wird in der Beschlussvorlage (Seite 52) auf 166,5 PT geschätzt, wobei eine Verteilung dieses Gesamtaufwands auf die Jahre 2016, 2017 und 2018 angegeben wird. Es ist dem RBS unklar, auf welcher Basis und unter welchen Annahmen diese Aufwandsschätzung erfolgte. Auch in der Anlage WiBe-Gesamtbericht (Datei: Anlage1_nöff_WIBE-Gesamtbericht-Langversion_v1.0.pdf) werden keine Details angegeben. Bei angenommener Gleichverteilung des Gesamtaufwands (166,5 PT) auf die 12 Referate und 2 Eigenbetriebe ergeben sich ca. 12 PT Gesamtaufwand je Referat/Eigenbetrieb über den Zeitraum 2016-2018. Das RBS bezweifelt, dass dieser Aufwand ausreicht und geht von einem erheblich höheren Aufwand aus, vor allem im Hinblick auf die durch das Bayerische E-Government-Gesetz komplexere, jährliche IT-Vorhabensplanung.“</p>	<p>Hierzu sei auf die zweite allgemeine Anmerkung in dieser Tabelle verwiesen. Hier wird die Schätzung erläutert und begründet, warum die vorgesehenen Aufwände aus unserer Sicht nach jetzigem Kenntnisstand angemessen sind.</p>
PLAN	<p>„[...] Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung stimmt der Beschlussvorlage zu. [...]</p> <p><u>Zu Punkt 3 – Handlungsfeld 2 – eoGov-Basiskomponenten</u></p> <p><u>Datenbereitstellungsplattform</u>[...]</p> <p>Im Zuge des Anforderungsmanagementprozesses bittet das Referat darum, die Anforderungen der Referate zu betrachten und zu berücksichtigen.[...]</p>	<p>D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung. Eine frühzeitige Kommunikation der geplanten Maßnahmen war im Rahmen der Treffen der eoGov-Planungsgruppe geplant, die aber auf Grund von Absagen der Teilnehmer nicht stattfinden konnten. Es ist geplant, die Anforderungen der Referate und Eigenbetriebe an eine</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p><u>Zu Punkt 3 – Handlungsfeld 3 – Nutzung des nPA zum Schriftformersatz</u> Mit der Umstellung der bereits bestehenden Lösungen der eoGov-Dienste „Bauantrag“, „Baumfällung“ und „fliegend Bauten“ sind evtl. organisatorische Anpassungen verbunden. Die dafür entstehenden Aufwände sowohl im dIKA des Referates für Stadtplanung und Bauordnung als auch in der Fachdienststelle sind nicht im Beschluss berücksichtigt. Das Referat bitte zeitnah um Aufwandsschätzung und Erläuterung, wie diese zusätzlichen Kosten für das Referat ausgeglichen werden.[...]</p> <p><u>Zu Punkt 3 – Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern</u> Aus dem Beschluss geht nicht genau hervor, wie der Support für fachnahe eoGovernmentdienste organisatorisch sichergestellt werden soll. Das Referat bittet um frühzeitige Beteiligung der betroffenen Referate im Zuge der Konzepterstellung und Schätzung der zu erwartenden Aufwände.“</p>	<p>Datenbereitstellungsplattform im Zuge des Anforderungsmanagements zu ermitteln und im Anforderungsmanagement-Prozess zu berücksichtigen. Bei der Nutzung des nPA als Schriftformersatz werden nur geringfügige organisatorische Anpassungen in den Referaten und Eigenbetrieben gesehen, da der gestellte Antrag unverändert eingeht, lediglich das Authentifizierungsniveau (mit oder ohne nPA) wird zusätzlich angegeben. Nur bei Authentifizierung mit nPA ist ein Schriftformersatz gegeben. Es ist geplant, nach Ergänzung der Funktionalität für den Schriftformersatz Nutzungserfahrungen zu erheben und auf dieser Basis das weitere Vorgehen mit den Referaten und Eigenbetrieben abzustimmen. D-III (STRAC) bedankt sich für die Zustimmung zu den vorgesehenen stabilisierenden und optimierenden Maßnahmen. Die Entwicklung und Umsetzung des Konzepts für den Support von Bürgerinnen und Bürgern ist eine Maßnahme des vorliegenden Beschlusses. Das Konzept soll in Zusammenarbeit mit den Referaten und Eigenbetrieben entwickelt und umgesetzt werden.</p>
KR	<p>„[...] Wie in Kapitel 2.4 richtig ausgeführt wird, wurden bisher weitgehend voneinander unabhängige Basiskomponenten für e/oGovernment-Funktionalitäten bereit gestellt. Die Nutzbarkeit dieser Komponenten ist daher bislang recht eingeschränkt. Die Notwendigkeit eines gesamtheitlichen Einsatz- und Nutzungskonzepts können wir nur unterstreichen.[...]“</p>	<p>D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.</p>
KR	<p>„[...] Zwar sehen wir nicht zuletzt aufgrund der dargestellten Terminvorgaben die Notwendigkeit, hierfür möglichst noch 2017 ein strategisches Umsetzungskonzept zu</p>	<p>D-III (STRAC) ist sich der Problematik für das Jahr 2017 bewusst. Allerdings haben die Referate und Eigenbetriebe eine Mitarbeit beim Thema eoGov für das Jahr 2017 im Umfang von 92 PT</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<p>erarbeiten, sehen dies bezügl. der im dIKA bereitzustellenden Kapazitäten jedoch skeptisch. Hierzu hätten bereits in der Aufstellung der Vorhabensplanung für 2017, die derzeit abgeschlossen wird, die nötigen Kapazitäten bereit gestellt werden müssen.[...]"</p>	<p>zugesagt. Die noch nicht erbrachten Aufwände für das Jahr 2017 sollen für dieses Thema verwendet werden.</p>
KR	<p>„[...] Sowohl in diesem Zusammenhang, als auch zur Einführung weiterer Basiskomponenten beinhaltet der Beschluss zwar explizit die Bereitstellung von Ressourcen bei STRAC bzw. it@M, die zu erwartenden Aufwände in den dIKAs und Fachbereichen der Referate sind jedoch nicht berücksichtigt. Gleichzeitig wird aber der Erfolg von der Mitwirkung aller betroffenen Referate abhängig gemacht und die fehlende / nicht ausreichende Unterstützung des Themas durch eben diese Bereiche als Risiko (Kapitel 3.3) aufgeführt. Im Sinne der in dem Beschluss zu recht dargestellten gesamtheitlichen Bedeutung des Themas für die Stadtverwaltung bitten wir, auch diese Aufwände im Beschluss darzustellen und hierfür Finanzmittel vorzusehen, denn nur so kann die Mitwirkung der Referate auch ausreichend sichergestellt werden. [...]"</p>	<p>Die Erfüllung der Anforderungen des BayEGovG ist Aufgabe jedes einzelnen Referats / Eigenbetriebs. Damit wird auch die Analyse der Geschäftsprozesse im Hinblick auf das BayEGovG als Linienaufgabe betrachtet. Darüber hinaus obliegt eine Schätzung der entstehenden Aufwände aus Kompetenzgründen den jeweiligen Referaten / Eigenbetrieben.</p>
KR	<p>„[...] Die vorgestellte Zeitplanung erscheint uns noch in weiteren Aspekten problematisch: Einerseits soll seitens des Projekts bis Mitte 2017 ein strategisches Umsetzungskonzept erstellt werden (Kapitel 3.1.1), gleichzeitig soll ein tragfähiger Entwurf bereits Anfang 2017 (Kapitel 3.5) vorliegen.[...]"</p>	<p>Wie beschrieben soll ein tragfähiger Entwurf (!) Anfang 2017 bereitstehen und bis Mitte 2017 finalisiert werden</p>
KR	<p>„[...] Die im Kapitel 2.2 angedeuteten möglichen Einsparungen in den Fachbereichen sind im Einzelfall anhand der Umsetzung des dann konkret aufzulegenden Vorhabens zu prüfen und zu beurteilen. Ein mögliches Einsparungspotenzial kann sich dabei aber aller Voraussicht nach nur dann ergeben, wenn die eingesetzten Komponenten kompromisslos den</p>	<p>Einsparungen sind grundsätzlich im Einzelfall zu prüfen. Einsparpotenziale ergeben sich nur durch die IT-Unterstützung sinnvoll gestalteter Prozesse, die durch Basiskomponenten unterstützt werden.</p>

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	fachlichen Anforderungen genügen und die Geschäftsprozesse konsequent unterstützen.[...]"	
KULT	„[...] Das Kulturreferat befürwortet die Maßnahmen zur Stärkung der Bekanntheit und der Akzeptanz der Online-Services. [...]"	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
KULT	„[...] Das Kulturreferat bittet darum, dass das Angebot „Bibliothekskunde werden“ bei der Konzeption eines neuen Bürgerportals gleichberechtigt zu den OSP-Diensten dargestellt und beworben wird [...]"	D-III (STRAC) wird die Bitte sowohl in der neuen eoGov-Architektur als auch im Marketing-Konzept berücksichtigen.
KULT	„[...] Das Kulturreferat befürwortet sowohl die Einführung der Online-Lastschrift als auch die Prüfung weiterer Bezahlungsmöglichkeiten, da die Bezahlart Giropay als derzeit einzige Alternative zur Kreditkartenzahlung eine relativ geringe Verbreitung hat. [...]"	D-III (STRAC) bedankt sich für die Zustimmung.
MSE	„Mit den Beschlussvorlagen [...] besteht seitens der Münchner Stadtentwässerung Einverständnis. [...] In der Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06082 wird unter Punkt 2.1 Nr. 4 die Entgegennahme von elektronischen Rechnungen auf „bestimmte Fälle“ reduziert. Tatsächlich müssen ab dem in der Beschlussvorlage genannten Datum praktisch alle öffentlichen Auftraggeber elektronische Rechnungen empfangen und elektronisch weiter verarbeiten können.“	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung. Wir bedanken uns für Ihren Hinweis zur Verpflichtung öffentlicher Auftraggeber zum Empfang elektronischer Rechnungen – diese Verpflichtung ist uns bekannt und die rechtzeitige Umsetzung wird entsprechend verfolgt.
AWM	„Der Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM) begrüßt die Aktivitäten zur Umsetzung des Bayerischen E-Government-Gesetzes (BayEGovG) in der vorgestellten Weise. [...]"	D-III (STRAC) nimmt die Stellungnahme zur Kenntnis und bedankt sich für die Zustimmung.
AWM	„[...] Strategisches Umsetzungskonzept zum Angebot von eo-GovDiensten: Die Beschlussvorlage erwähnt eine Verpflichtung für die Referate und Eigenbetriebe, aufgrund des BayEGovG, Anforderungen hinsichtlich eGovernment konkret zu formulieren, aus denen Maßnahmenbündel abgeleitet und bewertet werden. Es erschließt sich nicht,	vgl. hierzu die erste allgemeine Anmerkung für alle Referate. Verantwortlich für die Einhaltung der Verpflichtung zur elektronischen Abwicklung von Verwaltungsverfahren sind die jeweils verantwortlichen Referate und Eigenbetriebe. Da nicht alle in Frage kommenden Verwaltungsverfahren gleichzeitig

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	welches IT-Haus der LHM für die Gesetzeskonformität („Compliance“) entsprechend dem BayEGovG verantwortlich zeichnet. [...]“	bereitgestellt werden können, soll im ersten Schritt ein strategisches Umsetzungskonzept erstellt werden.
AWM	„[...] Werden in dem strategischen Umsetzungskonzept weitere rechtliche Anforderungen, z.B. durch die neue Datenschutzgrundsatzverordnung oder eIDAS mit berücksichtigt?[...]“	Weitere rechtliche Anforderungen sollen prinzipiell berücksichtigt werden
AWM	„[...]Wie werden Online-Services für Unternehmen berücksichtigt? Hier ist mit einer hohen Nutzungsbereitschaft zu rechnen.[...]“	Auch Online-Services von Unternehmen sollen berücksichtigt werden.
AWM	„[...]Neues Architekturkonzept: Der AWM unterstützt die Nutzung des durch den Freistaat Bayern kostenlos bereit gestellten Bayern-Portals (Variante 2), da dies eine „digitale Kleinstaaterei“ aus Sicht der Bürger und Unternehmen vermeidet.[...]“	D-III (STRAC) strebt die Nutzung des Bayern-Portals an und prüft, ob die alleinige Nutzung des Bayern-Portals hinreichend ist.
AWM	„[...]Welche Rechte und Pflichten ergeben sich für die Referate und Eigenbetriebe aus der Realisierung flächendeckender eoGov-Dienste?[...]“	Pflichten ergeben sich v.a. aus dem BayEGovG. Die bisherigen Rechte (z. B. Nutzung der Basiskomponenten, Formulierung von Anforderungen für neue bzw. bestehende Basiskomponenten, etc.) bleiben bestehen. Ggf. werden weitere Vereinbarungen zur Zusammenarbeit im Rahmen des Umsetzungskonzepts und der neuen eoGov-Architektur getroffen.
AWM	„[...]Stadtweite Verankerung von De-Mail: Welche organisatorischen Maßnahmen sind gemeint? Wie hängt diese Basiskomponente mit dem im BayEGovG genannten De-Mail-Basisdienst des Freistaates Bayern zusammen? [...]“	Organisatorische Maßnahmen zielen vor allem auf die Schaffung weiterer Organisations-De-Mail-Adressen sowie die Schaffung notwendiger Voraussetzungen für die umfassende Nutzung von De-Mail (z.B. Festlegung von Verantwortlichkeiten für ein zentrales De-Mail-Postfach)
AWM	„[...]Der AWM hält Anreize zur Nutzung der Online Services für eine gute Vorgehensweise, die Nutzerzahlen zu erhöhen. Gibt es Informationen, in welchem rechtlichen Rahmen bzw. mit welchem Spielraum dies durchführbar ist?[...]“	Die Möglichkeit der Schaffung von Anreizen ist noch nicht rechtlich und wirtschaftlich geprüft.
AWM	„[...]Aufklärung zu den Vorteilen des	Etablierte Alternativen (z.B. Authega)

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	neuen Personalausweises (nPA):Werden auch bereits etablierte Alternativen für Authentifizierungsverfahren betrachtet, um Barrieren bei der Nutzung des nPA zu vermeiden (z.B. Authega zur Identifizierung im Elster Steuererklärungsverfahren)?[...]"	werden betrachtet, allerdings erfüllen sie das Schriftformerfordernis derzeit nicht.
AWM	„[...]Der AWM geht davon aus, dass das Thema eRechnung nicht Bestandteil des eGovernment-Projektes ist.[...]"	Aus Sicht von D-III (STRAC) liegt die Zuständigkeit für dieses Thema bei der Stadtkämmerei.
AWM	Der AWM kann nicht erkennen, welche Erwartungen an die dIKAs bei der Erstellung des strategischen Umsetzungskonzeptes seitens STRAC bestehen. Der geschätzte Aufwand für alle dIKAs erscheint gering zu sein.[...]"	Für die Umsetzungsplanung für eigene Verwaltungsleistungen sind die jeweiligen Referate und Eigenbetriebe verantwortlich. D-III (STRAC) erstellt federführend, in Abstimmung mit den einzelnen Referaten und Eigenbetrieben, das strategische Umsetzungskonzept. Dazu sind Workshops mit den Referaten und Eigenbetrieben geplant. Die Ergebnisse dieser Abstimmungen fließen in das gemeinsame strategische Umsetzungskonzept ein. Zum geschätzten Aufwand vgl. die zweite Anmerkung für alle Referate in dieser Tabelle.
it@M	Nicht für alle im Beschlusstext aufgeführten Aktivitäten sind Aufwände zur Begleitung durch it@M vorgesehen. Insbesondere für das „strategische Umsetzungskonzept“ sind keine expliziten Aufwände seitens it@M eingeplant, so dass lediglich der IT-Architekt eoGovernment im Rahmen seiner übergreifenden Projektbegleitung hier geringe Kapazitäten bereitstellen kann. Ob dies bei der offenbar geplanten Größenordnung (s. S. 29: "vollumfängliche Betrachtung, [...] stadtweite Bedeutung") ausreicht, ist schwer zu beurteilen.	Fokus des strategischen Umsetzungskonzepts ist die Entwicklung eines Plans durch die Referate und Eigenbetriebe, welche Behördengänge wann online ermöglicht werden sollen. Auf Basis dieses Plans sollen in weiteren Beschlüssen Mittel für IT-Vorhaben beantragt werden. Im Vorfeld dieser künftigen Beschlüsse soll it@M wie üblich u.a. für die Aufwandsschätzung eingebunden werden. Die Einbindung von it@M bei der Erstellung des strategischen Umsetzungskonzepts soll nur in begrenztem Rahmen erfolgen.
it@M	In den unter „3.4. Entscheidungsvorschlag“ zusammengefassten Maßnahmen, sind bei den nachfolgend aufgeführten Maßnahmen keine Aufwände für it@M eingeplant: - Stadtweite Verankerung von De-Mail,	Aus Sicht von D-III (STRAC) erfordern sind die Maßnahmen zur stadtweiten Verankerung von De-Mail und Öffentlichkeitsarbeit rein fachlicher Natur. Zum Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern sowie

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	<ul style="list-style-type: none"> - Konzept für den Support von Bürgerinnen und Bürgern, - Einführung einer Designvorgabe E-Government, - Öffentlichkeitsarbeit. <p>Ein Unterstützung in diesen Maßnahmen durch it@M kann nur sehr begrenzt erfolgen.</p>	zur Designvorgabe E-Government ist aus derzeitiger Sicht nur begrenzte Unterstützung durch it@M erforderlich.
it@M	<p>Unter „3.5. Zeitplanung“, 6. Absatz, wird dargestellt, dass für die Bearbeitung der Maßnahmen kein eigenes Projekt aufgesetzt wird, sondern die Abwicklung im Rahmen der Aktivitäten des eoGov-Projekts Stufe 2 erfolgen wird. Aus Sicht von it@M handelt es sich dabei um einen großen fachlichen Change des Projekts, mit deutlicher Budgeterhöhung. STRAC wird gebeten, dies im Rahmen der Gesamtprojektleitung entsprechend zu berücksichtigen.</p>	Die geschilderte Handhabung ist so beabsichtigt.
it@M	<p>Außerdem möchten wir darauf hinweisen, dass die Prozesse Incident Management, Change Management und Release Management (unter „Stabilisierende und optimierende Maßnahmen, Seite 36) bei it@M durchaus etabliert sind, jedoch insbesondere die Einbindung der eoGov-Ressourcen bei it@M intensiviert werden sollten und dafür auch berechtigterweise Budget im Beschluss vorgesehen ist.</p>	D-III ist bewusst, dass die entsprechenden Prozesse bei it@M etabliert sind. Zielrichtung ist hier die intensivierte Einbindung von eoGov-Ressourcen bei it@M und D-III.
it@M	<p>Mit dieser Beschlussfassung sollen vier neue Services entstehen. Basiskomponente „Neue e/oGov-Architektur“ mit der Kategorie C, Basiskomponente „Bürgerkonto für Fachverfahren (BFF)“ mit der Kategorie D, Basiskomponente „elektr. Bezahlen 2 (BEB)“ mit der Kategorie E und Basiskomponente „Bürgerterminal“ mit der Kategorie D. Dabei wurde im Rahmen des Preismodells 1.0 festgelegt, dass der Servicepreis für einen Service in der Kategorie C 499.800 €, für einen Service in der Kategorie D 149.900 € und für einen Service in der Kategorie E 31.300 € beträgt. Nach heutigem Preismodell ergeben sich dauerhafte jährliche Betriebskosten ab</p>	Die gewünschten Korrekturen in Kapitel 3.7 wurden vorgenommen.

Referat	Exzerpt aus der Stellungnahme	Kommentar
	dem Geschäftsjahr 2018 in Höhe von 830.900 € und nicht wie in der Tabelle unter „3.7 Vollkosten (IT-Sicht)“ in Höhe von 778.300 €.	
it@M	Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass der neue Service „Neue eoGov-Architektur“ nur den alten Service „eoGov-Architektur“ ablöst und somit für den Service für STRAC keine zusätzlichen Mehrkosten entstehen, belaufen sich die zusätzlichen dauerhaften Betriebskosten ab dem Jahr 2018 nach dem heutigen Preismodell auf 331.100 €. In der Tabelle „4.1 Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit“ unter „dauerhaft“ und im „Antrag des Referenten“, Punkt 6, werden diese aber mit 379.300 € beziffert. Bitte passen Sie die Differenz an.	Die gewünschten Korrekturen in Kapitel 4.1 bei it@M wurden vorgenommen. Der angegebene Wert in Höhe von 381.100 € setzt sich folgendermaßen zusammen: dauerhafte Betriebskosten it@M: 331.100 € Sachauszahlungen eigene Einheit: 50.000 €
it@M	Der Stadtrat hat im Dezember 2013 ein Preisbildungsmodell für it@M für die Jahre 2015 bis 2017 genehmigt. Ab 2018 ist die Einführung eines „Preisbildungsmodells 2.0“ seitens it@M geplant. Dies kann zu Preisänderungen – auch für diese Sitzungsvorlage – für die Jahre 2018ff. führen.	D-III (STRAC) bedankt sich für den Hinweis.
it@M	Die Zeitplanung der Umsetzung richtet sich nach den im IT-Vorhabensplan priorisierten IT-Vorhaben. Die im Beschluss genannte Zeitplanung der Vorhabensverantwortlichen wird dabei soweit wie möglich und unter Berücksichtigung der Ressourcen bei it@M berücksichtigt.	D-III (STRAC) bedankt sich für den Hinweis.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Der Verwaltungsbeirätin der Hauptabteilung III des Direktoriums, IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling (STRAC), Frau Stadträtin Bettina Messinger, ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag des Referenten

1. Vom Vortrag des Referenten wird Kenntnis genommen.
2. Der Stadtrat stimmt den folgenden Beschlussziffern vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 zu.
3. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des Projekts „E-Government und Open-Government - Stufe 2a“, wie im Vortrag des Referenten beschrieben, zu.
4. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung der in Kapitel 3.1 beschriebenen zentralen Maßnahmen „Strategisches Umsetzungskonzept“ und „Neue eoGov-Architektur“ unverzüglich nach Zustimmung durch die Vollversammlung am 20.07.2016 zu.
5. Das Kostenbudget beim Projekt 5130006 eGov erhöht sich vorbehaltlich der endgültigen Beschlussfassung der Vollversammlung im Juli 2016 um dauerhaft 2.492.700 € sowie einmalig/ befristet um 1.750.428 €, davon sind dauerhaft 1.499.450 € und einmalig/ befristet 1.400.887 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).
6. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel zum Rechnungsausgleich an it@M in Höhe von 256.150 € für das Jahr 2017, in Höhe von 381.100 € für das Jahr 2018 und dauerhaft ab 2019 die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von 431.100 € im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei, Innenauftrag 5130006, UA 0601, anzumelden.
7. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel zum Rechnungsausgleich an it@M in Höhe von 125.190 € für das Jahr 2016 im Rahmen der Aufstellung des Nachtragshaushalts 2016 und in Höhe von 509.340 € für das Jahr 2017 und in Höhe von 254.670 € für das Jahr 2018 im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei, Innenauftrag 5130006, UA 0601, anzumelden.
8. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die einmalig erforderlichen Haushaltsmittel für personalbezogene Sachkosten in Höhe von 6.340 € für das Jahr 2016 im Rahmen der Aufstellung des Nachtragshaushalts 2016 und in Höhe von 4.770 € für das Jahr 2017 und in Höhe von 2.400 € für das Jahr 2018 im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei bei, Innenauftrag 5130006, UA 0601, anzumelden.
9. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die Einrichtung von 1 VZÄ als Sachbearbeitung von Grundsatzangelegenheiten, befristet auf 2 Jahre, und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 80.360 € pro Jahr entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stelle in das Personalausgabenbudget des Direktoriums (Kostenstelle 11403000, UA 0601) einzustellen.

Die Stellenbetrachtung erfolgt im Rahmen der bereits für 2016 geplanten

Stellenbemessung. Daher wird die Stelle befristet beantragt. Die Entfristung erfolgt im Rahmen des Folgebeschlusses 2017.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von bis zu 23.612 €/ Jahr (40% des JMB).

10. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die Einrichtung von 2 VZÄ als IT-Strategie/IT-Strategin eoGovernment, jeweils befristet auf 2 Jahre, und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit im Vortrag wird zugestimmt. Das Direktorium wird daher beauftragt, die erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 188.820 € pro Jahr und VZÄ entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stelle in das Personalausgabenbudget des Direktoriums (Kostenstelle 11403000, UA 0601) einzustellen.

Die Stellenbetrachtung erfolgt im Rahmen der bereits für 2016 geplanten Stellenbemessung. Daher wird die Stelle befristet beantragt. Die Entfristung erfolgt im Rahmen des Folgebeschlusses 2017.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von bis zu 56.200 €/ Jahr (40% des JMB).

11. Nach Feststellung des Personalbedarfs ist eine erneute Stadtratsentscheidung herbeizuführen.
12. Das Kommunalreferat wird beauftragt, den Bedarf an geeigneten Räumlichkeiten für die beantragten Stellenzuschaltungen zu ermitteln und diesen entsprechend zur Verfügung zu stellen.
13. Der Auftrag in Ziffer 3, Punkt 2 des Beschlusses der Vollversammlung vom 20.11.2014 (SV-Nr. 14-20 / V 01595) ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
14. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 08-14 / A 05254 „eGovernment konkret: Internet - Terminals in hochfrequentierte Wartebereichen von LHM-Ämtern“ vom 13.03.2014 (Stadträtin Dr. Menges, Stadtrat Dr. Kronawitter, Stadtratsfraktion CSU) geschäftsordnungsmäßig erledigt.
15. Mit diesem Beschluss bleibt der Antrag Nr. 14-20 / A 01630 „Die fetten Jahre sind vorbei IV - Einsparpotential im dreistelligen Millionenbereich durch Digitalisierung und E-Government realisieren“ (Stadtratsfraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN/RL) vom 11.12.2015 geschäftsordnungsgemäß aufgegriffen.
16. Dieser Beschluss unterliegt aufgrund der eigenständigen Berichtspflicht im Rahmen des E-Government und Open-Government Projekts (SV-Nr. Nr. 14-20 / V 01595) 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

Bürgermeister/in
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Dieter Reiter
Oberbürgermeister

IV. Abdruck von I. mit III.
über den Stenografischen Sitzungsdienst

an das Direktorium - Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - Direktorium- HA III - GB2

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

2.
An das Direktorium – GL

An das Direktorium - it@M
An das Baureferat - RG
An das Baureferat - Münchner Stadtentwässerung
An die Stadtkämmerei – GL
An das Kommunalreferat- GL
An das Kommunalreferat - Abfallwirtschaftsbetrieb München
An das Kreisverwaltungsreferat- GL
An das Kulturreferat- GL
An das Personal- und Organisationsreferat- GL
An das Personal- und Organisationsreferat – P-2.3
An das Referat für Arbeit und Wirtschaft- GL
An das Referat für Bildung und Sport- GL
An das Referat für Gesundheit und Umwelt- S
An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung- SG
An das Sozialreferat- S-Z
An den Gesamtpersonalrat

z. K.

Am