

Datum: 15.02.2023
Telefon: 233 [REDACTED]
Telefax: 233 [REDACTED]
Frau Dr. Sammüller-Gradl
[REDACTED]

Kreisverwaltungsreferat
Berufsmäßige Stadträtin

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

Antrag Nr. 14-20 / A 06358

Das Kreisverwaltungsreferat begrüßt den oben genannten Stadtratsbeschluss gemäß der Einbindung vom 10. Februar 2023.

Folgende Anmerkungen zu einzelnen Punkten möchte das Kreisverwaltungsreferat (KVR) anbringen:

1) 2.2.2.1 Erweiterung der Einsatzbereiche des Wissensmanagement-Systems (S. 9f)

Zur Erweiterung der Einsatzbereiche des Wissensmanagement-Systems wird in der Beschlussvorlage die Möglichkeit aufgezeigt, das Wissensmanagement-System auch an „analoge“ Auskunft- und Anlaufstellen zu nutzen. Sollte damit eine Auskunft nicht möglich sein, ist, gleichlaufend wie beim Telefonservice, eine Ticketerstellung angedacht, um die Anfrage mit der Bitte um Rückantwort an den zuständigen Fachbereich weiterzuleiten. Als denkbare Einsatzbereiche werden aufgrund des hohen Publikumsverkehrs u.a. das Standesamt, die Fahrerlaubnisbehörde, die Zulassungsstelle und das Bürgerbüro genannt. Welche quantitativen und damit ressourcenbezogenen Auswirkungen diese Erweiterung für die Fachdienststellen hätte wird nicht betrachtet und wäre im Vorfeld einer Entscheidungsfindung zu bewerten.

2) 2.2.2.2 Weiterentwicklung der Servicetelefone der Referate (S. 10)

Als mögliche und zu prüfende Verbesserungsansätze zur Weiterentwicklung der Servicetelefone in den Referaten wird in der Beschlussvorlage der Einsatz von automatisierten Sprachdialog-Systemen und der künstlichen Intelligenz genannt.

Im Kreisverwaltungsreferat wird der ergänzende Einsatz eines Chatbots zur Beantwortung grundlegender Bürgeranfragen im Zusammenhang mit der Landtagswahl im Herbst 2023 pilotiert. Bürger*innen wird damit ein weiterer Kommunikationskanal angeboten, um ihre Fragen zu adressieren und zeitnah Rückmeldungen zu erhalten. Die klassischen Kommunikationskanäle werden weiterhin zur Verfügung stehen.

Anschließend ist der Einsatz des Chatbots auch für Anliegen in weiteren Fachbereichen geplant.

3) 3.1 Onlinedienste zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) als gesetzlicher Auftrag sowie weiterer freiwilliger Leistungen der LHM (S. 16)

Mit dem Beschluss zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01894 „KVR Online 2023“ hat der Stadtrat für das Kreisverwaltungsreferat die zügige Ausweitung des Angebots an Onlinediensten, den Ausbau an digitalen Ende-zu-Ende-Prozesse, die Hebung der 10 bis 12 aussichtsreichsten Prozessautomatisierungspotentiale und den Aufbau eines Bürger*innensupports, für eine zuverlässige Verfügbarkeit der Onlinedienste und nützliche Hilfestellungen bei Fragen oder Problemen, beauftragt.

Das Angebot an verfügbaren Onlineangeboten umfasst aktuell 108 Dienste. Damit wird für zwei Drittel der KVR-relevanten OZG-Leistungen mindestens ein Onlinedienst angeboten. Zu den 108 Onlineangeboten gehören zum einen 97 Onlineservices, mit denen die Bürger*innen ihre Antragstellung vollständig digital durchführen können, ohne das Amt aufsuchen zu müssen oder Dienste zur Antragsvorbereitung bei Leistungen, für die gesetzlich ein Erscheinen in der Behörde vorgeschrieben ist. Zum anderen stehen den Münchner Bürger*innen 8 fachbereichsspezifische Kontaktformulare zur Verfügung, über die sie Fragen an die Fachbereiche stellen können. Mit dem Einsatz dieser Kontaktformulare wird sichergestellt, dass die Anfrage alle für eine Beantwortung notwendigen Informationen enthält und damit eine rasche Antwort, ohne zeitaufwändige Nachfragen, möglich ist. Des Weiteren stehen drei Informationsdienste zur Verfügung.

Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse sollte jedoch über das Jahr 2023 hinaus verstetigt werden. Durch das vom RIT geplante „München Portal der Zukunft“ soll die Serviceübersicht auch weiter erhöht werden.

Im Jahr 2022 sind über das Kontaktformular der Ausländerbehörde gut 83.000 Anfragen eingegangen, bei der Fahrerlaubnisbehörde waren es gut 15.000 Anfragen. Bei zahlreichen dieser Anfragen handelt es sich um Anliegen, die mit standardisierten Inhalten beantwortet werden können. Eines der genannten Automatisierungspotentiale, die im Rahmen der Beschlussvorlage umgesetzt werden sollen, ist die automatisierte Beantwortung dieser Anfragen unter Einsatz von künstlicher Intelligenz. Die Pilotierung ist für die Ausländerbehörde geplant.

4) Anlage 4 – 1. Onlineservices des KVR (S. 1)

Nachfolgend die aktualisierten Werte der in Anlage 4 zu den Onlineservices des KVR genannten Kennzahlen:

- Das Onlineangebot umfasst aktuell 108 Dienste, was einer Quote von 32% gemessen an der Gesamtzahl der Dienstleistungen des KVRs entspricht.
- Die Zufriedenheit der Münchner Bürger*innen mit den Onlineangeboten des KVRs betrug 2022 gut 82%
- 53 weitere Onlineangebote sind geplant
- Nutzungszahlen von 2022

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

- Der Absatz „Im Stadtratsbeschluss vom 16.12.2020 zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01894 „KVR Online 2023“ sind Maßnahmen zur Vermarktung der neuen KVR Online-Angebote enthalten. Diese sollen zu einer erhöhten Bekanntheit und damit Nutzung der KVR Online-Angebote führen, wie der Umsetzung der 10 – 12 wichtigsten Verwaltungsleistungen des KVR als digitale Ende-zu-Ende-Prozesse mit einer noch festzulegenden Digitalisierungsplattform und dem Aufbau eines Bürgersupports für das KVR.“

ist wie folgt zu ersetzen:

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

- Der Satz „Mit den Onlineauskünften über den Bearbeitungsstand von **Ausweisdokumenten** können die Antragstellenden einsehen, ob ihre beantragten Pässe, Personalausweise, elektronischen Aufenthaltstitel oder Führerscheine bereits zur Abholung bereit liegen.“

ist wie folgt zu ersetzen:

„Mit der **Onlineauskunft zum Bearbeitungsstand** können die Antragstellenden abfragen, ob ihr beantragter Führerschein, Pass oder Personalausweis zur Abholung bereit liegt.“

- Der Satz „Das Kontaktformular der **Ausländerbehörde** ermöglicht Fragestellungen zu aufenthaltsrelevanten Themen.“

ist wie folgt zu ersetzen:

„Das **Kontaktformular** der Ausländerbehörde bzw. der Fahrerlaubnisbehörde ermöglicht Fragestellungen zu aufenthaltsrelevanten bzw. fahrerlaubnisrelevanten Themen.“

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Sammüller-Gradl
Kreisverwaltungsreferentin