



I.

An den
Vorsitzenden des BA 16 - Ramersdorf-Perlach
Herr Thomas Kauer
BA-Geschäftsstelle Ost
Friedenstraße 40
81671 München

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen
0263-1-0131

Datum
28.06.2023

Online-BA-Antragsformular auf www.muenchen.de

BA-Antrag-Nr. 20-26 / B 02685
des Bezirksausschusses 16 – Ramersdorf-Perlach
vom 08.07.2021

Sehr geehrter Herr Kauer,
sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem oben genannten Antrag fordert der Bezirksausschuss 16 Ramersdorf-Perlach das Direktorium auf, analog zum Formular zur Bestellung städtischer Dienstleistungen auf www.muenchen.de ein Formular zu schalten, das die Online-Einreichung von Anträgen an die Bezirksausschüsse ermöglicht. Das Formular soll eine automatisierte Adresszuordnung zum Stadtbezirk beinhalten, eine Datenschutzerklärung sowie Felder für Antrag und Begründung. Zudem soll der Upload von Bildern möglich sein. Eine mit dem Formular verbundene E-Mailbenachrichtigung sollte der Person, die den Antrag einreicht, darüber hinaus standardisierte Informationen über den formalen Fortgang an die Hand geben. Denkbar seien auch Kategorisierungen wie beispielsweise „Mein Anliegen betrifft „Verkehrsfragen“ / „Straßenreinigung“ / „Spielplätze“ / „Grünanlagen“ / „Ruhe und Ordnung“ o.ä.. Ferner sollten die Bezirksausschüsse 1-15 sowie 17-25 über den Antrag und dessen Beschlussfassung im BA 16 unterrichtet werden.

Begründet wird der Antrag damit, dass es immer öfter zu beobachten sei, dass Bürgerinnen und Bürger das Formular zur Bestellung städtischer Dienstleistungen „zweckentfremden“ und „normale“ BA-Anträge stellen. Dies solle gar nicht kritisiert werden, aber es weise auf ein Defizit der regulären Antragsstellung hin. Die heute so eingereichten Anträge müssten über das Direktorium dann den jeweiligen Geschäftsstellen zugeordnet werden. Von dort würden die Antragsteller dann über die Behandlung im Gremium sowie die immer umfangreicheren

Datenschutzerfordernisse informiert. All das seien Vorgänge, die über ein münchenweites Formular technisch deutlich effizienter gestaltet werden könnten. Zudem böte es den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt echten Mehrwert. Und auch die Bezirksausschüsse selbst würden profitieren, denn immer mehr Vorgänge würden in standardisierter Form einlaufen. Zugleich könnte das Verfahren „Stellung eines Antrags an den Bezirksausschuss“ so deutlich bekannter gemacht werden und dadurch auch die Bekanntheit der BAs insgesamt steigen.

Zu Ihrem Antrag ist zunächst einleitend auszuführen, dass auch aus unserer Sicht durch die Einführung eines BA-Antragsformulars / Kontaktformulars eine wesentliche Verbesserung in der Kommunikation zwischen den Bürger*innen und dem Bezirksausschuss bzw. der Verwaltung erreicht werden kann. Wir sind daher zusammen mit dem IT-Referat bereits dabei, ein entsprechendes Kontaktformular zu entwickeln, das u.a. die von Ihnen genannten Funktionen beinhaltet. Sobald auch die datenschutzrechtlichen Vorgaben bei diesem Kontaktformular erfüllt sind, kann es dann auch zeitnah umgesetzt werden.

Im einzelnen ist hierzu noch Folgendes auszuführen:

Einführung eines Online BA-Antrags- / Kontaktformulars

Bisher können sich die Bürger*innen im Rahmen der elektronischen Kommunikation mit ihren Anliegen nur im Form einer E-Mail an die Geschäftsstelle oder den Bezirksausschuss wenden bzw. ein auf der Internetseite eingestelltes pdf-Formular befüllen (z.B. Zuschussantrag für das Stadtbezirksbudget oder Wortmeldebogen für die Bürgerversammlung), welches dann ausgedruckt, unterschrieben und eingescannt wiederum an die Verwaltung übermittelt werden muss.

Mit Hilfe des neuen Kontaktformulars wird es zukünftig möglich sein, durch eine entsprechende Menüführung den Bürger*innen viele sinnvolle (Funktionen) Features z.B. in Form von sog. „Drop-down-Feldern“ und kleinen Hinweissfeldern für die Darstellung ihrer Anliegen gegenüber der Verwaltung an die Hand zu geben und dadurch die direkte Kommunikation mit der Verwaltung wesentlich zu verbessern bzw. zu erleichtern.

Neben der von Ihnen genannten Möglichkeit, Anträge an die Bezirksausschüsse einzureichen, werden im Kontaktformular auch die anderen Anliegen, wie die Bestellung einer städtischen Leistung, die Stellung eines Zuschussantrags aus dem Bereich des Stadtbezirksbudgets bzw. die Abgabe eines Wortbeitrags zur Bürgerversammlung zu Beginn angeführt und nach entsprechender Auswahl durch die Menüführung weiter präzisiert.

Für die Bürger*innen ist somit zukünftig über das Kontaktformular auf einen Blick ersichtlich, welche Kontaktmöglichkeiten zu den Bezirksausschüssen bzw. zur BA-Abteilung bestehen und welche Angaben für das jeweilige Anliegen über eine entsprechende Menüführung / Fragestellung im Kontaktformular zu machen sind. Auch die von Ihnen genannten Funktionen, wie die Möglichkeit für die Bürger*innen zu ihren Anliegen flankierend auch Dateien hochzuladen sowie eine automatisierte E-Mail Benachrichtigung sollen in das neue Kontaktformular implementiert werden.

Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben

Im Rahmen der o.g. elektronischen Kommunikation über das Kontaktformular werden zwischen den Bürger*innen und der Verwaltung auch sog. personenbezogene Daten der Bürger*innen wie Name, Anschrift, Kontaktdaten (E-Mail Adresse / Telefonnummer etc.) ausgetauscht.

Um sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf diese persönlichen Daten erhalten, kann der o.g. Austausch aufgrund der datenschutzrechtlichen Vorgaben daher nicht über die von den Bürger*innen angegebenen E-Mail-Adressen, sondern nur über einen „gesicherten“ Kommunikationskanal erfolgen.

Bisher steht als datenschutzrechtlich einzig zulässige Form für einen „gesicherten“ Kommunikationskanal das Bürgerkonto des Freistaates, die sogenannten Bayern-ID zur Verfügung, d.h. die Bürger*innen müssten sich zunächst mit der BayernID (mit Personalausweis oder Benutzername / Passwort) verpflichtend anmelden, um das Kontaktformular für die Bezirksausschüsse auch tatsächlich nutzen zu können.

Um die Kommunikation mit den Bürger*innen im Zusammenhang mit der Nutzung des Kontaktformulars aber nicht im Vorfeld bereits einschränken zu müssen und damit u.U. die Akzeptanz des neuen Kommunikationsmittels „Kontaktformular“ bei den Bürger*innen zu gefährden, laufen derzeit die Planungen, den Bürger*innen im Kontaktformular neben der Bayern-ID weitere Anmeldeoptionen zur Verfügung zu stellen.

Insbesondere mit der geplanten Einführung des „München Portal der Zukunft (MPdZ)“ soll den Bürger*innen auch von Seiten der Landeshauptstadt München eine direkte und sichere Kommunikation zwischen Bürger*innen und der Verwaltung angeboten werden, welche an den Bedürfnissen der Bürger*innen ausgerichtet ist. Auch der direkte Rückkanal (Outputmanagement) zu den Bürger*innen bspw. zur Beantwortung von Anliegen und zur Klärung von Rückfragen soll durch das MPdZ auf direkte Art und Weise datenschutzkonform umgesetzt werden.

Zusammenfassend lässt sich daher festhalten, dass Ihrem Antrag entsprochen wird und die Einführung des neuen Kontaktformulars erfolgt, sobald eine einfache und sichere bidirektionale Kommunikation im Kontaktformular zur Verfügung steht. Die BA-Abteilung wird dann zeitnah auf die Bezirksausschüsse zugehen und über das weitere Vorgehen (Umsetzungszeitpunkt / interne Prozessgestaltung) informieren.

Der Antrag Nr. 20-26 / B 02685 des Bezirksausschusses 16 – Ramersdorf-Perlach vom 08.07.2021 ist damit satzungsgemäß erledigt.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dichtl