

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021

2. Sachstandsbericht April 2024

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405**

**Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft vom 16.04.2024 (VB)**

Öffentliche Sitzung

**Kurzübersicht**

zum beiliegenden Beschluss

<b>Anlass</b>	Beschluss der Vollversammlung vom 26.07.2023 im 1. Quartal 2024 den aktuellen Sachstand zum Projekt Mittelstandsfreundliche Verwaltung zu berichten.
<b>Inhalt</b>	<p>Workshopergebnisse mit dem Kreisverwaltungsreferat, Mobilitätsreferat und dem Referat für Stadtplanung und Bauordnung (Lokalbaukommission) sowie aktueller Sachstand zu Verbesserungen bzgl. bestehender Verwaltungshemmnisse.</p> <p>Informationsveranstaltung Referate.</p> <p>Prüfauftrag Meldeplattform "Mach München besser!" und mögliche Einbindung unternehmerischer Anliegen in das "Neue München Portal der Zukunft".</p> <p>Prüfung einer möglichen Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“: Referatsabfrage zu den Zertifizierungskriterien; Planungsgespräche mit Zertifizierungsgebern Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen e. V. (GMKEV) und Erfahrungen des LK Ebersberg.</p>
<b>Gesamtkosten / Gesamterlöse</b>	-
<b>Klimaprüfung</b>	Eine Klimaschutzrelevanz ist gegeben: Nein

<b>Entscheidungsvorschlag</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Stadtrat nimmt die Ausführungen zum Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ zur Kenntnis.</li> <li>2. Die Einrichtung eines Lenkungskreises „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ bestehend aus Direktorium, Personal- und Organisationsreferat und IT-Referat unter Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft wird begrüßt.</li> <li>3. Alle Referate bleiben beauftragt, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich die Umsetzung des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ sowie das Ziel einer Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ im Rahmen der Möglichkeiten zu unterstützen.</li> <li>4. Das RAW bleibt weiter beauftragt, mit Unterstützung des Lenkungskreises das Projekt "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" weiter zu verfolgen und weiterhin an einer möglichen Zertifizierung der LH München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ zu arbeiten.</li> <li>5. Der Stadtrat wird im 1. Quartal 2025 erneut mit dem Sachstand des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung" sowie Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ befasst.</li> <li>6. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 bleibt hiermit aufgegriffen.</li> <li>7. Dieser Beschluss unterliegt der Beschlussvollzugskontrolle.</li> </ol>
<b>Gesucht werden kann im RIS auch unter</b>	Entbürokratisierung, Mittelstandsfreundlich, Zertifizierung, Verwaltungshemmnisse, Mittelstandsfreundliche Verwaltung
<b>Ortsangabe</b>	(-/-)

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten**

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom  
23.07.2021

2. Sachstandsbericht April 2024

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405**

5 Anlagen

**Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft vom 16.04.2024 (VB)**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
I. Vortrag des Referenten .....	3
1. Anlass .....	3
2. Projektstatus "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München" .	4
2.1 Sachstand und Workshopergebnisse der Kernreferate Mobilitätsreferat, Referat für Stadtplanung und Bauordnung und Kreisverwaltungsreferat .....	4
2.1.1 Kreisverwaltungsreferat (Gewerbebehörde, Fahrzeugzulassungsstelle und Ausländerbehörde) .....	4
2.1.2 Referat für Stadtplanung und Bauordnung (Lokalbaukommission).....	10
2.1.3 Mobilitätsreferat (Bereich: Temporäre Anordnungen/Baustellenbüro) .....	12
2.2 Stellungnahmen der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK) und der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK).....	13
2.2.1 Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern .....	13
2.2.2 Handwerkskammer für München und Oberbayern .....	15
2.2.3 Einwertung der Stellungnahmen durch das RAW .....	16
2.3 Auftrag E-Ladestruktur-Ausbau .....	17
2.4 Prüfauftrag Meldeplattform "Mach München besser!" und mögliche Einbindung unternehmerischer Anliegen in das "Neue München Portal der Zukunft" .....	17
2.4.1 Onlinedienste für Unternehmen .....	18
2.4.2 Beschwerdemanagement .....	19
3. Prüfung einer möglichen Zertifizierung der Landeshauptstadt München als "Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung" .....	19

3.1	Planungsgespräche mit dem Zertifizierungsgeber (GMKEV) und dem Landratsamt Ebersberg .....	20
3.2	Referatsabfrage zu den Zertifizierungskriterien .....	20
4.	Lenkungskreis .....	21
5.	Informationsveranstaltung Referate.....	22
6.	Fazit und weiteres Vorgehen.....	23
7.	Klimaprüfung.....	24
8.	Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten.....	24
II.	Antrag des Referenten .....	25
III.	Beschluss.....	26

## I. Vortrag des Referenten

### 1. Anlass

Die Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste und SPD / Volt haben am 23.07.2021 den Antrag Nr. 20-26 / A 01747 gestellt (Anlage 1), wonach die Stadtverwaltung mit der Prüfung der Abläufe auf deren mittelstandsfreundliche und bürokratiearme Ausrichtung beauftragt werden soll. Im Fokus stehen neben den allgemeinen Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden insbesondere die Kommunikation mit klar definierten Ansprechpartner\*innen zur Kontaktaufnahme und die transparente Information über den Sachstand eines Antrags. Geprüft werden soll zudem die Zertifizierung der Landeshauptstadt München (LHM) mit einem geeigneten Gütezeichen und inwiefern Unternehmen durch die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen und -prozessen profitieren können.

In der Vollversammlung am 27.07.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541) wurde beschlossen, dass das Referat für Arbeit und Wirtschaft (RAW) beauftragt wird, mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats (POR) und des Direktoriums (DIR) die notwendigen nächsten Schritte zu erarbeiten, wie eine Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stufenweise erreicht werden kann.

Um den Auftrag aus dem Stadtratsbeschluss zu erfüllen, wurde im September 2022 ein Projekt im RAW mit Unterstützung des POR und des DIR aufgesetzt, mit dem Ziel, die Optimierung der Verwaltung im Sinne einer mittelstandsfreundlichen Kommune zu verfolgen.

In der Vollversammlung vom 26.07.2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170) wurde das Referat für Arbeit und Wirtschaft beauftragt, das Thema „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ intensiv weiter zu verfolgen und mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats und des Direktoriums sowie unter Einbindung des IT-Referates die notwendigen nächsten Schritte zu prüfen, wie eine Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ stufenweise erreicht werden kann. Dabei wurde beschlossen, dass diejenigen Gütekriterien, die nicht einer vertieften Prüfung zur Umsetzbarkeit in einer Großstadt bedürfen, bereits jetzt durch die betroffenen Referate so weit wie möglich umgesetzt werden. Alle Referate wurden weiterhin beauftragt, im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten und tatsächlichen Betroffenheit bei der Umsetzung einer „Mittelstandsorientierten Verwaltung“ und der Erarbeitung einer Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ mitzuwirken. Die zunächst vorrangig betroffenen Referate (Mobilitätsreferat (MOR), Referat für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN) und Kreisverwaltungsreferat (KVR)) wurden beauftragt, anlässlich der nächsten Befassung des Stadtrates im ersten Quartal 2024 darzustellen, welche Verbesserungen anknüpfend an die Ergebnisse der Analysephase zur Identifikation von Verwaltungshemmnissen und der dort benannten konkreten „Schmerzpunkte“ vorgenommen wurden. In diesem Rahmen sollen auch Leuchtturmprojekte zur referatsübergreifenden Verfahrensbeschleunigung umgesetzt werden, die ggfs. über das Spektrum der Gütekriterien des RAL Gütezeichens Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung hinausgehen, beispielsweise beim E-Ladestruktur-Ausbau. Zudem soll geprüft werden, wie die Online-Plattform „Mach München besser!“ für die Münchener Wirtschaftstreibenden nutzbar gemacht werden kann.

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wurde beauftragt, im ersten Quartal 2024 den Stadtrat erneut mit den Ergebnissen der Bemühungen und einem zeitlichen Fahrplan zum Vorgehen und dem Sachstand bezüglich der Umsetzung des Projekts „Mittelstandsorientierte

Kommunalverwaltung“ zu befassen.

Das Gesamtprojekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung München“ wurde in der Umsetzung in zwei Teilprojekte gegliedert: "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung", TP1 (vgl. Gliederungspunkt 2.), und Prüfung einer möglichen „Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“, TP2 (vgl. Gliederungspunkt 3.). Auf beide Teilprojekte wird im Folgenden eingegangen.

## **2. Projektstatus "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München"**

Im Teilprojekt "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München" (TP1) liegt der Fokus auf den von Seiten der Wirtschaft gemeldeten konkreten Schmerzpunkten in der Stadtverwaltung und dem Ziel, diese zu optimieren, unabhängig davon, ob es sich dabei um Verwaltungsprozesse handelt, die Teil der Gütekriterien einer möglichen RAL-Zertifizierung sind. Ziel des TP1 ist es, eine umfassende mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München zu verfolgen, die auf die Bedürfnisse der Unternehmen abstellt und eine schlanke, effiziente und kundenfreundliche Verwaltung verfolgt.

In der Analysephase 2022/2023 wurden die wesentlichen Verwaltungshemmnisse („Schmerzpunkte“) bei den Münchner Unternehmen erhoben und die betroffenen Dienststellen identifiziert. Die Ergebnisse haben einen deutlichen Handlungsbedarf an verschiedensten Stellen der Verwaltung erkennen lassen, der vielfach von den Gütekriterien einer RAL-Zertifizierung abweicht und darüber hinaus geht. Die Bereiche mit den größten Handlungsbedarfen ergaben sich dabei für die drei Referate, Mobilitätsreferat (MOR), Referat für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN) und Kreisverwaltungsreferat (KVR), nachfolgend als Kernreferate bezeichnet. Mit diesen drei Referaten wurde in einem ersten Schritt (Q2/2023) erarbeitet, wo Ursachen für die identifizierten „Schmerzpunkte“ liegen und in einem zweiten Schritt wurden in Q4/2023 geeignete Maßnahmen und Verbesserungsmöglichkeiten definiert und zum Teil auch umgesetzt.

### **2.1 Sachstand und Workshopergebnisse der Kernreferate Mobilitätsreferat, Referat für Stadtplanung und Bauordnung und Kreisverwaltungsreferat**

In nachfolgenden Stellungnahmen werden die bislang erzielten Ergebnisse und Erkenntnisse im Rahmen der Projektarbeit und darüberhinausgehende Initiativen der drei Referate MOR, PLAN-LBK und KVR dargestellt, die eine mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung zum Ziel haben:

#### **2.1.1 Kreisverwaltungsreferat (Gewerbebehörde, Fahrzeugzulassungsstelle und Ausländerbehörde)**

Das Kreisverwaltungsreferat nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Das KVR hat in den letzten Jahren erhebliche Fortschritte im Hinblick auf die Verwaltungsdigitalisierung gemacht, so dass München nun Smart City Nummer 1 in Deutschland ist – insbesondere auch bzgl. Verwaltungsdigitalisierung. Weit über 100 Onlineangebote stehen den Kund\*innen des KVR inzwischen zur Verfügung und damit wurde eine weit höhere OZG-Umsetzungsquote (Onlinezugangsgesetz) als im bundesweiten Durchschnitt erreicht.

In vielerlei Hinsicht profitieren davon auch mittelständische Unternehmen. Beispielsweise seien hier folgende Online-Angebote im Rahmen der OZG Umsetzung genannt, die sich

stark an Gewerbetreibende und mittelständische Unternehmen richten:

- Gewerbean-, -um- und -abmeldungen
- Antrag Fahrschulerlaubnis
- Antrag Fahrlehrererlaubnis
- Antrag auf Umschreibung einer Dienstfahrerlaubnis
- Antrag auf eine Ausnahmegenehmigung zum Befahren der Umweltzone der LHM
- Zufahrtserlaubnis in den mittleren Wiesn-Sperring für Beschäftigte mit Stellplatz.

Aber nicht nur von Online-Angeboten profitieren Gewerbetreibende und mittelständische Unternehmen, indem ihnen diese Leistungen jederzeit und überall zur Verfügung stehen. Online eingereichte Anträge liegen digital vor und können daher leichter medienbruchfrei und teilautomatisiert verarbeitet werden. Dies befördert eine schnellere Bearbeitung und verkürzt damit die Bearbeitungsdauer.

Darüber hinaus wurde in den letzten Jahren im Rahmen der Einführung des Geschäftsprozessmanagements eine nahezu flächendeckende Dokumentation der Geschäftsprozesse erreicht, was die Grundlage für weitere Prozessoptimierungen und Automatisierungen darstellt, die wiederum den Kund\*innen und damit natürlich auch den Gewerbetreibenden und mittelständischen Unternehmen zugutekommt.

Für eine bessere und effizientere Kommunikation mit seinen Kund\*innen hat das KVR ferner nahezu flächendeckend Kontaktformulare eingeführt, die eine zielgerichtetere und schnellere Bearbeitung der Anliegen ermöglicht, von der Gewerbetreibende und mittelständische Unternehmen erheblich profitieren. Um auch eine entsprechende Nutzung der neuen digitalen Angebote zu erreichen und damit den Nutzen auch wirklich auszuschöpfen, findet aktuell eine Marketingkampagne statt, um die digitale Nutzungsquote weiter über die bereits erreichten 40% zu heben.

Am 26.06.23 und 30.06.23 fand ein gemeinsamer Austausch der Ausländerbehörde, der Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde und der Gewerbebehörde mit dem RAW sowie unter anderem mit Vertretern von IHK, HWK und dem Taxigewerbe zum Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ des RAW statt. Insbesondere beim Thema Digitalisierung konnten für die Wirtschaftsvertreter\*innen durch bereits umgesetzte und konkret geplante Maßnahmen interessante Lösungsansätze für die Zukunft aufgezeigt werden. Die Bereiche werden auch weiterhin den engen Kontakt zu den Gewerbevertretungen suchen und ihren Bürgerservice stetig verbessern.

Im Folgenden werden die Bemühungen der einzelnen Abteilungen des Kreisverwaltungsreferates dargestellt:

#### **a) Ausländerbehörde, KVR-II/3**

##### **Allgemein / Personal:**

Die Ausländerbehörde ist im Wandel und dabei, sich mittelstandsfreundlich auszurichten. So wurde bereits vor 10 Jahren das Sachgebiet Servicecenter Internationale Fachkräfte (SCIF) gegründet, um auf die Belange dieses Kund\*innenstammes in besonderer Weise reagieren zu können. So verfügen die Mitarbeiter\*innen in diesem Bereich zum Beispiel über Englischkenntnisse als Einstellungsvoraussetzung. Derzeit werden die Digitalisierung der Prozesse, die kund\*innen- und mitarbeiter\*innenorientierte Ausrichtung, sowie die Verfahrensvereinfachung und -vereinheitlichung gezielt vorangetrieben und ausgebaut. Diese Ziele umzusetzen ist Kernauftrag des seit Herbst 2023 für die Ausländerbehörde gestarteten und direkt bei der Referatsleitung angesiedelten Projekts „Zukunft Ausländerbehörde gestalten“.

Innerhalb der kommenden zwei Jahre werden die Prozesse der Ausländerbehörde beleuchtet und optimiert. Die Anliegen der Kund\*innen der Ausländerbehörde v. a. in Bezug auf Erreichbarkeiten und kürzere Bearbeitungszeiten, gehören zu den essenziellen Themen des Projekts. Erste Arbeitsgruppen starteten bereits im Herbst 2023. Anfang 2024 werden die Herausforderungen konzentriert und auf breiterer Ebene u.a. referatsübergreifend angegangen. Der Digitalisierung der Verwaltung kommt ein besonderer Stellenwert im Projekt zu. Zur gezielten und einheitlichen Umsetzung der Ergebnisse wurde die Struktur der Ausländerbehörde bereits angepasst und u.a. eine neue Unterabteilung „Steuerung und Services“ geschaffen.

Die Ausländerbehörde konnte die eigene telefonische Erreichbarkeit im Jahr 2023 signifikant erhöhen. Ermöglicht wurde dies durch die vom Stadtrat bewilligten (Nr. 20-26 / V 07585) und seit Mitte 2023 sukzessive besetzten zusätzlichen 7,5 Stellen. Seit November 2023 ist das Servicetelefon in neuer Stärke voll besetzt und obgleich die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter\*innen noch läuft, konnte die Erreichbarkeit beim Servicetelefon innerhalb kürzester Zeit auf bis zu 70 % gesteigert werden. Das Erreichen der Zielmarke von 80 % steht für 2024 mit erfolgreicher Einarbeitung der neuen Mitarbeiter\*innen bevor.

Weitere Positiveffekte sind mit der Besetzung der vom Stadtrat bewilligten Stellen im Zusammenhang mit dem neuen Fachkräfteeinwanderungsgesetz und zur Modernisierung des Staatsangehörigkeitsgesetzes (Nrn. 20-26 / V 10287 bzw. 10288) zu erwarten. Um die neuen gesetzlichen Vorgaben umzusetzen und die zu erwartende Fallzahlensteigerung abzufedern, war eine Aufstockung des Personalbedarfs um insgesamt 34 Stellen erforderlich. Die Stellen wurden größtenteils eingerichtet. Sukzessive erfolgt nun die Besetzung durch entsprechende Stellenausschreibungen, Direktbesetzungen bzw. im Rahmen der Nachwuchskräfteverplanung.

Anfang März wurden Infoveranstaltungen für Rechtsanwält\*innen, Migrationsberatungen und NGOs durchgeführt, in welchen über die mit dem Fachkräfteeinwanderungsgesetz (FEGII) zu erwartenden Veränderungen und Anforderungen im Verfahren informiert wurde. Dass solche Veranstaltungen dem Bedarf und Interesse der Kund\*innen entspricht, konnte anhand des Feedbacks im Zusammenhang mit einer ersten Auftaktveranstaltung im Frühjahr 2023 nachvollzogen werden. Die diesjährigen Veranstaltungen waren mit 250 teilnehmenden Rechtsanwält\*innen, Relocatoren und Mittelstandsvertreter\*innen ausgebucht und kamen dem Informationsbedürfnis entgegen. Die Teilnehmenden gaben der Veranstaltung in der vor Ort durchgeführten Onlinebefragung eine sehr gute Bewertung mit vier von fünf Sternen. Die Resonanz und das Feedback bestärken die Ausländerbehörde darin, solche Veranstaltungen regelmäßig durchzuführen. Zur Stärkung der Transparenz nach außen und zur Intensivierung einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit, informiert die Ausländerbehörde außerdem regelmäßig in Infoschreiben und Newslettern.

## **Technik / IT**

Neben diesen personalbezogenen Chancen und Herausforderungen wird der Arbeitsalltag in der Ausländerbehörde auch durch IT-bezogene Anwendungen bestimmt. Auch in diesem Zusammenhang spielt das schon aufgeworfene ZAG-Projekt eine bedeutende Rolle. So sollen IT-bezogene Querschnittsthemen beleuchtet werden, um langfristig kund\*innen- bzw. mitarbeiter\*innenfreundlichere Anwendungen zur Verfügung stellen zu können. Die Ausländerbehörde, stellt derzeit für 74 unterschiedliche Dienstleistungen spezifische Online-Anträge zur Verfügung, die es den Kund\*innen ermöglichen, ihre Anträge digital an die Ausländerbehörde zu übermitteln. Weitere Online-Services werden entwickelt, die Bestehenden stetig weiterentwickelt. So werden umständliche Papieranträge entbehrlich. Sämtliche Anträge werden je nach Anlass in die zuständigen Sachgebiete verteilt.

## **b) Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, KVR-II/4**

Im Mittelpunkt des Austauschs zwischen den Behördenvertreter\*innen der Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde und den Vertreter\*innen der Gewerbe- und Handwerksverbände stand die Forderung nach der Verbesserung der Serviceorientierung und dabei vor allem folgende Verwaltungshemmnisse:

- Mehr Digitalisierung
- Zu lange Bearbeitungsdauer
- Keine Rückmeldung/Zwischennachricht, schwere Erreichbarkeit, keine Kontaktmöglichkeit
- Keine Reaktion auf Anrufe oder Mails
- Transparenz und Bearbeitungsstand
- Nennung von Ansprechpartner\*innen.

Zum aktuellen Zeitpunkt (Stand März 2024) kann zum Fortschritt der Bemühungen um einen Ausbau der Kunden- und Serviceorientierung Folgendes berichtet werden:

### **Für den Bereich der Fahrerlaubnisbehörde:**

Die Vertreter des Taxigewerbes kritisierten bzgl. der Führerscheinstelle v.a. die als zu lange wahrgenommene Bearbeitungszeit für Taxi-Personenbeförderungsscheine, hier wurden „sechs Wochen oder länger“ berichtet. Die tatsächlichen Bearbeitungszeiten sind aber nachweislich entsprechend der erhobenen Controlling-Zahlen deutlich kürzer, worauf von Seiten der Fahrerlaubnisbehörde hingewiesen wurde. Die interne Bearbeitungszeit beträgt ca. zwei Wochen zuzüglich Erstellungszeit Bundesdruckerei (Stand August 2023).

Kritik kam auch hinsichtlich der schlechten Erreichbarkeit bzw. der Unklarheit über Ansprechpartner\*innen innerhalb der Führerscheinstelle. Hierzu haben die Behördenvertreter\*innen berichtet, dass seit Sommer 2023 im Servicetelefon der Abteilung II/4 eine eigene Zuständigkeit nur für Fahrerlaubnisangelegenheiten umgesetzt wurde. Ein Mitarbeiter ist nunmehr ausschließlich für Auskünfte in Fahrerlaubnisangelegenheiten zuständig. Außerdem sind im Rahmen der Einheitssachbearbeitung mehr Kapazitäten für die Bearbeitung von Anfragen eingeplant.

Seit Juni 2023 wurde auf Einheitssachbearbeitung am Allgemeinschalter umgestellt. So können die eingehenden Bürger\*innen-Anliegen zeitnah und unabhängig von einer Zuordnung zu einer\*m bestimmten Sachbearbeiter\*in aufgegriffen werden. Erste Erfahrungen damit werden als positiv eingestuft. Auch die Personalzuschaltung für den Führerscheinpflichtumtausch zeigt nun nach der in 2023 erfolgten Besetzung der Stellen und erfolgter Einarbeitung positive Auswirkungen bei den Bearbeitungszeiten. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass der Arbeits- und Antragsanfall saisonbedingt unterschiedlich ausfällt. Im Vorfeld der nächsten Umtauschwelle steigen typischerweise rund um den Stichtag (19.01. des jeweiligen Jahres) die Antragszahlen an.

Aktuell wird das Webangebot im Hinblick auf kundenfreundliche und adressatenorientierte Auskünfte und Hinweise überprüft, um eine verbesserte Information zu ermöglichen.

Im Austauschtermin am 30.06.2023 mit dem RAW und Vertretern der Wirtschaft wurde seitens der Gewerbevertreter die Einrichtung einer „Fastlane“ für Gewerbetreibende vorgeschlagen. Die Fahrerlaubnisbehörde verfügt bereits über eine Sonderzuständigkeit bei der Sachbearbeitung für eilbedürftige Fallbearbeitung, bei der es um die Vermeidung von Schadensersatzansprüchen und Schäden geht. Hier soll es aber nicht darauf ankommen, ob der Antrag im gewerblichen oder privaten Zusammenhang relevant ist. Maßgeblich ist

die Einstufung der Notsituation bzw. der Dringlichkeit.

Sobald das neue Fachverfahren eingeführt sein wird, erwartet die Fahrerlaubnisbehörde eine verbesserte Kommunikation und Transparenz für die Antragsteller\*innen, etwa durch die Möglichkeit von Statusmeldungen. 2024/2025 soll das neue System aktiv eingeführt werden.

Zudem wird aktuell untersucht, wo auch mit den bisher eingesetzten IT-Möglichkeiten automatisierte Meldungen ausgegeben werden können.

### **Für den Bereich der Kfz-Zulassungsbehörde:**

Die internetbasierte Kfz-Zulassung (kurz: ikfz) bietet, laut Aussage des IT-Referates, seit September 2023 generell allen Kfz-Haltern und damit auch den Gewerbetreibenden Vorteile in der digitalen Abwicklung der Zulassungsvorgänge: Die Zulassung wird ohne Behördengang ermöglicht, was zu erhöhter Flexibilität führt. Die Großkundenschnittstelle richtet sich speziell an Zulassungsdienste und große Autohäuser sowie Hersteller und Autovermietungen.

Im Bereich des Händlerschalters werden die meisten Vorgänge über die Abgabe der Anträge in Postfächern (ähnlich wie eine Poststation) bereits seit vielen Jahren angenommen. Die Bearbeitung erfolgt im Backoffice ohne Parteiverkehr. Die Ausgabe erfolgt anschließend am Schalter. Eine Verbesserung des Services würde eine digitale Benachrichtigungsmöglichkeit (sog. Händler-App in Planung) bieten. Zudem wird aktuell in Zusammenarbeit mit dem RIT die Anschaffung eines moderneren Systems geprüft, bei dem auch die Ausgabe der bearbeiteten Vorgänge und Unterlagen über die Nutzung der sog. Händlerfächer erfolgen soll. In einem Nachtrag des IT-Referates wurde mitgeteilt, dass für die Händlerpostfächer bereits ein Vorhaben vorliegt, das für das zweite Quartal 2024 zugesagt wurde (vgl. Anlage 3).

Ebenfalls am Händlerschalter wird für auswärtige Autohäuser, die eine längere Anfahrt haben und daher nicht mehrmals täglich – so wie die ansässigen Zulassungsdienste und Autohäuser – in der Eichstätter Str. 2 vorbeifahren und eine Vielzahl an Zulassungsvorgängen entweder abgeben oder abholen, ausnahmsweise zur vereinzelt Sachbearbeitung die Terminvereinbarung in Abweichung zur Abgabe in den Händlerfächern angeboten. Diese Vorgehensweise wird schon seit Längerem erfolgreich im gegenseitigen Einvernehmen praktiziert und kommt bei der auswärtigen Kundschaft, z.B. aus Tirschenreuth oder Traunstein, gut an, weil sie damit effizienter und zeitsparend ihre Vorgänge, die im Zulassungsbezirk der LHM anfallen, bearbeiten lassen können. Ziel ist es, diese Terminspur des Händlerschalters ausschließlich für Kundschaft bereitzuhalten, die einen sehr weiten Anfahrtsweg und nur vereinzelte Zulassungsvorgänge in der Landeshauptstadt zu erledigen hat.

Die zuvor erwähnte Modernisierung der Händlerfächer könnte eine passgenaue Verbesserung der Logistik für die in München und der näheren Umgebung ansässigen Zulassungsdienste/Autohäuser bieten. Aus Sicht der Zulassungsbehörde ist wiederum festzustellen, dass im Interesse einer schnellen und effizienten Erledigung der Vorgänge eine möglichst parteiverkehrslose Sachbearbeitung der Händler-Fälle, und damit die Nutzung der Händlerfächer zu bevorzugen ist.

### **Gewerbeabteilung, KVR-III/2**

Die Gewerbeabteilung des Kreisverwaltungsreferates befindet sich bereits seit vielen Monaten in einem Transformationsprozess. Dabei werden vor allem in Folge von Kundenwünschen, auch aus dem Mittelstand, Prozesse vereinfacht und Verfahren digitalisiert.

Durch die Ablösung des alten Gewerbefachverfahrens und die Einführung einer neuen

Software, Projektabschluss am 30.04.2023, konnte die Grundlage für die weitgehende Digitalisierung in der Abteilung geschaffen werden.

Neben der Vereinbarung von online-Terminen, besteht seit Einführung des neuen Fachverfahrens die Möglichkeit, online-Gewerbemeldungen einzureichen. Ein Termin vor Ort ist dann nicht mehr erforderlich. Darüber hinaus ist auch die Einführung einer online-Gewerbeauskunft geplant.

Bereits im ersten Jahr der Einführung der online-Gewerbemeldungen gehen mehr als 30 % der Meldungen online ein, Tendenz steigend. Gegenwärtig wird über eine Marketingkampagne versucht, den Bekanntheitsgrad der Anwendung weiter zu steigern. Ziel ist es, dass künftig der überwiegende Anteil der Gewerbemeldungen online eingereicht wird.

Neben den positiven Effekten, insbesondere auf Seiten der Bürger\*innen, kann das neue Fachverfahren auch interne Abläufe effizienter gestalten, beispielsweise durch die Einführung der begleitenden E-Akte.

Neben den Gewerbemeldungen werden in der Gewerbeabteilung im Bereich des gewerblichen Kraftverkehrs auch Erlaubnisse im Vollzug des Personenbeförderungs-, Güterkraftverkehrs- und des Rettungsdienstgesetzes erteilt. Im Rahmen des Dialogs mit den Wirtschaftsvertretern wurde dieser Bereich positiv hervorgehoben, da er schon seit vielen Jahren als sogenannte Full-Service-Einheit ausgestattet ist. Neben den oben genannten Erlaubnissen können die Kund\*innen hier auch Fahrzeugzulassungen und Gewerbemeldungen aus einer Hand bekommen

Auch im Bereich des gewerblichen Kraftverkehrs werden die Prozesse zunehmend digitalisiert. Am 02.10.2023 wurde das Online-Antragsverfahren PBefG in Betrieb genommen. Die Antragsteller\*innen haben nunmehr die Möglichkeit über ein Nachreichformular Unterlagen nachzureichen. Derzeit wird gerade auch das Antragsverfahren GüKG und wiederum das Nachreichformular entwickelt. Bei III/232 befindet sich zudem das Formular HU/BOKraft für das Einreichen von Untersuchungsberichten durch die Kund\*innen in der finalen Entwicklung. Man plant darüber hinaus noch die Digitalisierung der Prüfberichte.

Seit dem Dialog mit dem Gewerbe und Einführung der neuen Terminvereinbarungssoftware im September 2023 ist es möglich, Termine für die Nachreichung von Unterlagen zu buchen. Dies soll u.a. dazu dienen, den Kund\*innen ein besseres Gefühl hinsichtlich des "Ankommens" der Unterlagen im Fachbereich und der Antragsvollständigkeit zu verschaffen. Insofern erübrigen sich auch Nachfragen bei uns. Dies mündet dann wiederum in einer besseren Erreichbarkeit.

Mit Antrag vom 08.12.2023 beantragte die Fraktion Die Grünen/Rosa Liste die Einrichtung einer Stelle zur besseren Koordination städtischer Genehmigungsverfahren. Das Kreisverwaltungsreferat wird die Einrichtung und Besetzung der Stelle in 2024 vorantreiben. Inhalt und Ziel dieser Stelle ist es, zentrale Ansprechpartnerin für Gewerbetreibende in München, insbesondere aus dem Handwerk, innerhalb der Stadtverwaltung zu sein sowie für den Abbau von bürokratischen Hürden und die weitere Vereinfachung von Verwaltungsverfahren zu sorgen. Gemeinsam mit der Handwerkskammer für München und Oberbayern und dem Referat und Wirtschaft erarbeitet man derzeit die konkreten Anforderungen an die Stelle, um effektive, zielgruppenspezifische Lösungen anbieten zu können.

Hauptziel des Kreisverwaltungsreferats ist, die Kundenzufriedenheit durch entsprechende Serviceangebote fortlaufend zu optimieren. Sämtliche der hier dargestellten Prozesse sind nicht erst durch den Dialog angestoßen worden und dienen auch nicht spezifisch oder ausschließlich der Zielerreichung der Mittelstandsfreundlichen Verwaltung, können aber unter Berücksichtigung der speziellen Bedürfnisse dieser Nutzergruppe einen wahrnehmbaren Beitrag zur Verbesserung der Situation, wie sie in der Umfrage erfasst wurde, leisten.“

## 2.1.2 Referat für Stadtplanung und Bauordnung (Lokalbaukommission)

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„In der letzten Beschlussvorlage vom 26.07.23 wurden im Kontext Baugenehmigungsverfahren v.a. folgende Verwaltungshemmnisse seitens des RAW vorgestellt:

- Digitalisierung
- Fehlende Planungssicherheit und Transparenz
- Kommunikation und Ansprechpartner\*innen

Zu den einzelnen Aspekten kann folgender Sachstand zum Jahresende 2023 berichtet werden:

### **Digitalisierung:**

Die Vorbereitungen für den Digitalen Bauantrag wurden in 2023 abgeschlossen. Seit dem 01.01.2024 können bei der LHM Bauanträge, Vorlagen im Freistellungsverfahren, Anträge auf Teilbaugenehmigung, Vorbescheide, isolierte Abweichungen, Verlängerungen, Beseitigungsanzeigen und Abgrabungsanträge auch digital eingereicht werden. Hierdurch können Ressourcen eingespart werden, weil keine Planunterlagen mehr ausgedruckt werden müssen, Verfahren werden beschleunigt durch Verkürzung von Übermittlungs-/Wegezeiten und automatisierte Datenerfassung, die Fachstellenbeteiligung wird vereinfacht und dadurch beschleunigt. Die Bauakten benötigen keinen Aufbewahrungsraum mehr, können leichter an Dritte übermittelt werden und mehreren Stellen parallel zur Verfügung gestellt werden.

Parallel wurde die digitale Sachbearbeitung ausgebaut. Nunmehr können in der Regel sämtliche Fachstellen digital beteiligt werden. Der Bescheid ergeht bei digitaler Antragstellung bis auf Weiteres in einer hybriden Form, d.h. der Bescheid und Pläne in verkleinertem Maßstab werden in Papier zugestellt, und zusätzlich die Pläne als Datei. Auch bei analoger Einreichung erfolgt die Sachbearbeitung überwiegend digital. Zu diesem Zweck werden analog eingereichte Bauanträge zunächst im hauseigenen Digitalisierungsbüro eingescannt und den Mitarbeiter\*innen und Fachstellen dann zur weiteren Sachbearbeitung zur Verfügung gestellt. Der Bescheid wird bei analoger Einreichung dann entsprechend der gesetzlichen Vorgabe wie bisher vollständig analog ausgefertigt.

Hemmnisse: Aktuell ist noch kein vollständig digitaler Bescheid möglich. Die technische Umsetzbarkeit ist für 2024 als IT-Vorhaben angemeldet, allerdings ist die Umsetzung auch durch rechtliche Vorgaben begrenzt, da nur bei Zustimmung der Antragsteller\*innen möglich. Dasselbe Problem besteht hinsichtlich der Nutzung des Digitalen Bauantrags. Diese ist für die Antragsteller\*innen freiwillig, es besteht derzeit keine Möglichkeit für die Bauaufsichtsbehörden in Bayern, eine digitale Antragstellung zu fordern.

Auch die Akteneinsicht kann künftig digital angeboten werden. Voraussetzung ist natürlich, dass der jeweilige Akt auch digital zur Verfügung steht. Die Antragsteller\*innen müssen in diesen Fällen dann nicht mehr vor Ort einen Termin vereinbaren, sondern bekommen einen Link zugesandt, über den sie zu beliebiger Zeit und von beliebigem Ort die Unterlagen digital einsehen können. Hierdurch folgt für alle Beteiligten deutlich mehr Flexibilität und Zeitersparnis. Die begrenzte Terminanzahl für die Akteneinsicht vor Ort spielt dann keine Rolle mehr. Dieser digitale Service kann vsl. im 1.Quartal 2024 starten.

Auch die Terminbuchung für die Akteneinsicht vor Ort wurde verbessert. Seit Januar 2023 können Termine in einem Pilotversuch online gebucht werden. Das System stellt 8 Slots pro Stunde zur Verfügung, pro Woche können 160 Termine digital gebucht werden. Das System hat sich bereits etabliert, die Termine sind meist vollständig gebucht.

In Prüfung ist derzeit, ob der vorhandene Papieraktenbestand (300.000 Bauakten) durch die SWM für die Zwecke der digitalen Akteneinsicht anlassbezogen, also bei konkretem

Akteneinsichtswunsch just in time digitalisiert werden kann. Eine vollständige prophylaktische Digitalisierung des gesamten Aktenbestands wäre aufgrund der hohen Zahl und des Umfangs der einzelnen Bauakte unverhältnismäßig.

In Vorbereitung und Planung für 2024 ist die digitale Antragstellung und Sachbearbeitung auch für Anträge auf denkmalschutzrechtliche Erlaubnis und Baumfällungen, die außerhalb eines Bauantrags gestellt werden.

### **Planungssicherheit und Transparenz:**

Die Antragsteller\*innen erhalten im analogen Verfahren eine Eingangsbestätigung, ebenso automatisiert bei der digitalen Einreichung. Diese Eingangsbestätigung beinhaltet allerdings noch keine Vollständigkeitsprüfung. Eine abschließende Vollständigkeitsprüfung erfordert eine inhaltliche Befassung mit dem Antrag.

Die LBK hat eine bereits eingeführte, feste, vom Stadtrat beschlossene Bearbeitungs- und Kommunikationszeitschiene 30-90-130. Nach spätestens 30 Tagen soll die sogenannte Erstüberprüfung abgeschlossen sein. Hierbei werden die Unterlagen auf Vollständigkeit geprüft, wird eine erste inhaltliche Beurteilung vorgenommen, werden die zu beteiligenden Fachstellen festgestellt und weitere evtl. nötige Verfahrensschritte festgelegt. Innerhalb der 30 Tage bekommen die Antragsteller\*innen eine erste inhaltliche Rückmeldung zu ihrem Antrag.

Innerhalb von 90 Tagen nach (vollständiger) Einreichung sollen die Antragsteller\*innen eine Rückmeldung bekommen, ob nach Abschluss der Fachstellenbeteiligung noch Änderungen oder Ergänzungen notwendig sind. Nach spätestens 130 Tagen soll der Bescheid ausgelaufen sein.

Aufgrund der gesetzlichen Priorisierung der Wohnbauvorhaben und bestimmter Mobilfunkanlagen durch die Einführung einer Genehmigungsfiktion kann die vorgegebene Bearbeitungs- und Kommunikationszeitschiene zwar bei der Mehrheit der Anträge, aber nicht in jedem Einzelfall eingehalten werden.

Bei digitalen Anträgen wird es auch eine Sachstands Auskunft geben, mit der die Antragsteller\*innen sich online über den Sachstand informieren können.

Hemmnisse: Die gesetzliche Priorisierung geht zu Lasten der nicht-priorisierten Vorhaben. Eine weitere Priorisierung anderer Vorhaben, z.B. aus dem Mittelstand, ist nicht zielführend, da die mit Genehmigungsfiktion priorisierten Vorhaben bereits 40-50 % aller eingereichten Anträge ausmachen.

### **Kommunikation und Ansprechpartner\*innen:**

2023 wurden die Beratungsangebote in der Lokalbaukommission deutlich ausgeweitet, neben der persönlichen Beratung vor Ort wird in großem Umfang telefonisch beraten und werden per Mail Anfragen beantwortet und Auskünfte erteilt. Vor Ort werden derzeit ca. 20 Beratungstermine pro Woche angeboten, die zum Teil in einem Pilotversuch auch selbst online gebucht werden können.

Das persönliche Beratungsangebot wird ergänzt durch umfangreiche, laufend aktualisierte schriftliche Informationen im Internet und derzeit über 40 Broschüren, Flyer und Infoblätter zu Fachthemen rund ums Baurecht.

Hemmnisse: Im Beratungszentrum hohe Personalfuktuation, die zum Teil auf der Stellenbewertung und damit einhergehend fehlenden Entwicklungsmöglichkeiten beruht.“

### 2.1.3 Mobilitätsreferat (Bereich: Temporäre Anordnungen/Baustellenbüro)

Das Mobilitätsreferat nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Im April 2023 fand der erste Workshop im MOR mit dem RAW zu dem Themenblock „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ und den Ergebnissen der Umfrage des RAW statt.

Auch wenn der Rücklauf der Fragebögen (134 ausgefüllte Bögen) und die zu den Detailfragen Rückmeldungen in absoluten Zahlen angesichts des Arbeitsvolumens in der Abteilung MOR 2.3 temporäre Verkehrsanordnungen eher gering erscheinen mag, wurden die Ergebnisse zum Anlass genommen, unterschiedliche, in der Regel zum damaligen Zeitpunkt bereits angestoßene Aktivitäten für Verbesserung zu forcieren.

MOR 2.3 (temporäre Verkehrsanordnungen) hat in 2023 ca. 28.000 Bescheide für Baustellen, Haltverbote, Veranstaltungen, Versammlungen und Filmdrehs erstellt und allein über die Servicemailadresse [baustellen.mor@muenchen.de](mailto:baustellen.mor@muenchen.de) 58.641 E-Mails erhalten.

Die Umfrageergebnisse waren eine Bestätigung für den eingeschlagenen Weg, da die Probleme richtig eingeschätzt wurden.

Gemäß der Umfrage sind Problemfelder für bzw. bei MOR 2.3 die mangelnde Digitalisierung, die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und die Bearbeitungszeiten von Anträgen.

#### Digitalisierung und temporäre Verkehrsanordnungen

MOR 2.3 arbeitet heute im Wesentlichen mit dem Programm SPAKOO zur Genehmigung von Baustellen und Sondernutzungen und FLUZ zur Flächenkoordinierung. SPAKOO wird auch vom Baureferat genutzt und wurde bereits in den 1990ern in Betrieb genommen. FLUZ, das auch vom KVR genutzt wird, wurde Anfang der 2000er in Betrieb genommen. Beide Systeme sollten im Rahmen zweier Softwareprojekte des BAU, des KVRs und des MORs abgelöst werden. Das Projekt vi@bau lief erfolglos von 2004 bis 2014. Das Nachfolgeprojekt BAU-ER startete 2016 und läuft bis dato.

Im Mai 2023 haben sich Frau Laura Dornheim, IT-Referentin, und Herr Georg Dunkel, Mobilitätsreferent, über die Digitalisierung der Arbeitsabläufe der Abteilung MOR 2.3 intensiv ausgetauscht. Ein wesentliches Ergebnis des Gesprächs war der Start eines neuen Vorprojekts mit dem Ziel zu klären, ob die im MOR eingesetzten Softwarelösungen SPAKOO und FLUZ, schneller als bisher im Projekt BAU-ER geplant durch eine separate IT-Lösung für MOR 2.3 ersetzt werden können. Derzeit wird eine Markterkundung durchgeführt auf deren Basis bis zum Beginn der zweiten Jahreshälfte 2024 eine sog. MBUC-Entscheidung vorbereitet werden wird.

Gemeinsames Ziel des RIT und des MOR war und ist es einen digitalen und medienbruchfreien Arbeitsprozess zu Verfügung zu stellen, von dem die Antragstellenden und die Mitarbeiter\*innen nachhaltig profitieren. Von der Antragstellung bis zur Zustellung der Erlaubnis sollen, sofern es geeignete Softwarelösungen gibt, alle Arbeitsschritte digital erfolgen können.

In 2024 fand ein erster Austausch mit dem RIT zum Thema KI bei MOR 2.3 statt. Leider ist es nicht gelungen eine KI-Idee zur Unterstützung der Antragstellung zu entwickeln. Das MOR wird diese Anliegen aber nochmals im Rahmen eines im Referat geplanten KI-Workshops zur Diskussion stellen. Gelingt es mittelfristig bereits die Antragstellung mit KI zu unterstützen, könnte das für den Mittelstand eine nachhaltige Erleichterung darstellen und die Bearbeitungszeiten positiv beeinflussen.

#### Bearbeitungszeiten und Rückmeldezeiten

Die Bearbeitungszeiten von MOR 2.3 sind im Wesentlichen von den Faktoren Personal, Aufwand und Qualität bestimmt. In den letzten beiden Jahren haben die

Bearbeitungszeiten für Haltverbote in der Regel 10 AT (inkl. der Aufstellfrist von 72h) und für mittlere bis große Baustellen acht Wochen in der Spitze betragen.

Die Verdichtung der Landeshauptstadt, die Zunahme unterschiedlichster Nutzungen im öffentlichen Straßenraum und die Verkehrswende erhöhen den Aufwand für Maßnahmen-träger und private Bauherren, die den öffentlichen Raum für Baustellen, welcher Art auch immer, nutzen wollen. Eine Erlaubnis für eine Baustelle im öffentlichen Raum muss immer die Sicherheit aller am Verkehr teilnehmenden Personen, ungeachtet ihres Alters und ihres Mobilitätsgrads, gewährleisten. Daneben gilt es für jede Sonderregelung im öffentlichen Raum zu prüfen, ob diese durch eine Baustelle betroffen ist, ob diese verlegt werden kann oder entfallen kann. Das heißt, dass für jeden Radweg, jeden Behindertenparkplatz, Fahrradabstellplatz, jede E-Ladesäule, jede Lieferzone usw. zu entscheiden ist, was während der Bauzeit damit passiert. Dieses aufwendige Verfahren ist unvermeidlich, hat den Aufwand und die Verantwortung der Mitarbeiter\*innen in den letzten 15 Jahren aber deutlich erhöht.

Der entscheidende Faktor für die langen Bearbeitungszeiten ist das Personal. Nur eine ausreichend bemessene und gut eingelernte Mitarbeiterschaft ist in der Lage, den enormen Arbeitsanfall zu bewältigen.

In den letzten Jahren unterlag die Mitarbeiterschaft der Abteilung einer hohen Fluktuation. Einige Stellenbesetzungsverfahren verliefen erfolglos und nur dem großen Einsatz der Kolleg\*innen bei MOR 2.3 ist es zu verdanken, dass die Bearbeitungszeiten „nur“ bei acht Wochen blieben.

Um dem steten Personalproblem bei MOR 2.3 Abhilfe zu schaffen, haben sich Anfang 2023 bereits die Stadtdirektor\*innen des POR und des MOR getroffen. In 2023 konnten die Stellen der Sachbearbeitungen in der Wertigkeit gehoben werden. Auf diese Weise soll die Fluktuation verringert werden. Des Weiteren wurden eine Vielzahl von eng getakteten Vorstellungsrunden durchgeführt, Direktbesetzungen ermöglicht und im Januar 2024 eine dauerhafte Stellenausschreibung initiiert. Es wurde ein Imagefilm gedreht, der die Arbeit bei MOR 2.3 zeigt. Dieser Film ist auf den Stellenausschreibungen verlinkt (<https://www.youtube.com/watch?v=eZltA96DT8I>). Weitere Personalmarketing Maßnahmen sind kurz vor dem Abschluss.

Zwischen Herbst 2023 und Februar 2024 ist es auf diese Weise gelungen für drei Unterabteilungen, die normale bis große Baustellen bearbeiten, zehn neue Mitarbeiter\*innen zu gewinnen. Diese zehn neuen Kolleg\*innen gilt es in 2024 einzuarbeiten. Dafür stehen aktuell in den betroffenen Bereichen nur noch 12 erfahrene Kolleg\*innen zur Verfügung. In der für Großbaustellen (z.B. Tram, U-Bahn, S-Bahn, Brückensanierungen) zuständigen Unterabteilung ist es in 2023 nicht gelungen, die offenen Stellen zu besetzen. Zumindest im ersten Halbjahr 2024 ist aufgrund der hohen Quote neuer Mitarbeiter\*innen nicht mit einer Verbesserung der Bearbeitungszeiten zu rechnen.“

## **2.2 Stellungnahmen der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK) und der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK)**

In den nachfolgenden beiden Stellungnahmen wird die Sichtweise der beiden Kammern zum Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ dargestellt:

### **2.2.1 Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern**

Die IHK München nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Kundenorientiertes und unternehmensfreundliches Verwaltungshandeln ist ein zentraler Standortfaktor. IHK-Standortumfragen zeigen regelmäßig, dass aus Sicht der Unternehmen Handlungsbedarf bei der Reduzierung von Verwaltungsbürokratie besteht. Als IHK-

Regionalausschuss Landeshauptstadt München haben wir daher mit großer Zustimmung den Stadtratsantrag „In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten“ vom 23.07.2021 zur Kenntnis genommen. Die Abläufe der Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich und bürokratiearm auszurichten ist angesichts der wirtschaftlich schwierigen Lage umso dringlicher geboten. Wir begrüßen die am 26.07.2023 in der Vollversammlung getroffenen Beschlüsse sowie die seitens des Referats für Arbeit und Wirtschaft mit Unterstützung des Personal- und Organisationsreferats und des Direktori-ums seither eingeleiteten Umsetzungsschritte.

Die Kombination aus Leistungskriterien und einem kontinuierlichen Leistungsmonitoring ist zielführend, um eine nachweisliche Verbesserung der Verwaltungsleistungen herbeizuführen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess anzustoßen. Neben den unmittelbar positiven Effekten für hiesige Unternehmen, kann sich die Landeshauptstadt gegenüber anderen Großstädten positiv hervorheben und klar signalisieren, welche Zielsetzung der Stadtrat mit Blick auf die Verwaltung anstrebt.

Das RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ umfasst aus Sicht der IHK grundsätzlich geeignete Kennziffern für zentrale, unternehmensrelevante Verwaltungsleistungen. Uns ist bewusst, dass die Kriterien ambitioniert gesetzt sind und für eine Großstadt, wie die Landeshauptstadt München, nur schwer zu erreichen sein werden. Aus Sicht der Wirtschaft ist es wichtiger, die Priorität auf tatsächliche und spürbare Verbesserungen zu setzen, als auf die Symbolwirkung des RAL-Gütezeichens „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“. Wir begrüßen zudem ausdrücklich den Stadtratsbeschluss vom 26.07.2023 referatsübergreifende Verfahrensbeschleunigungen kurzfristig umzusetzen zu wollen, die ggfs. über das Spektrum des RAL-Gütezeichens hinausgehen, wie bspw. beim Ausbau der E-Ladestruktur.

Von effizienten und digitalen Verwaltungsprozessen werden nicht nur Unternehmen profitieren, sondern sie werden angesichts des bevorstehenden, sich verschärfenden Arbeitskräftemangels, unumgänglich sein. In den Stellungnahmen der Referate kommt bereits jetzt zum Ausdruck, dass offene Stellen nicht besetzt werden können und die Fluktuation in einigen Bereichen hoch ist. Dies wird sich in Zukunft eher verschärfen als abschwächen, so dass der Fokus auf die Optimierung und Digitalisierung von Prozessen gerichtet werden muss.

In der Sitzungsvorlage wird auf Seite 23 auf bereits erfolgte Verbesserungen und größere Optimierungsmaßnahmen verwiesen, insbesondere im Bereich der Digitalisierung. Aus unserer Sicht wäre es wünschenswert, dass die Wirtschaft aktiv in den Prozess eingebunden wird. Um die Nutzerfreundlichkeit für die Unternehmen sicherzustellen, bieten wir gerne an, uns bereits bei der Konzeption und Optimierung von Lösungen einzubringen.

Zudem wird auf Seite 23 aufgeführt: „Da viele Referate ihre Hauptleistungen in Bürgerservices sehen, wird es oft als schwierig erachtet, Maßnahmen umzusetzen, wenn diese „nur“ auf den Mittelstand ausgerichtet sein sollen.“ Da Unternehmen sehr viel häufiger Kontakt zur Verwaltung haben und ihre wirtschaftliche Existenz mitunter von Verwaltungsentscheidungen abhängen kann, sehen wir eine diesbezügliche Priorisierung als gerechtfertigt. Zumindest sollte sie beispielsweise, aber in jedem Fall bei einer Einstufung der Dringlichkeit (siehe Seite 7) berücksichtigt werden. Es ist dringend notwendig, wie in der Sitzungsvorlage auf Seite 23 aufgeführt, dass „[...] das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ vom Stadtrat wie der Stadtspitze bis zu den obersten Führungsebenen der Referate mitgetragen und seine Bedeutung auch beständig kommuniziert wird.

Ferner wird auf Seite 24 darauf hingewiesen, dass ein „Großteil verwaltungstechnischer Erfordernisse nicht auf kommunaler Ebene gesetzt werden, sondern auf Ebene des Freistaats, des Bundes oder der EU“. Um die Effizienz der öffentlichen Verwaltung insgesamt und die Nutzerfreundlichkeit für die Unternehmen zu erhöhen, sollte immer eine möglichst weitreichende Nutzung bereits vorhandener digitaler Lösungen auf Landes- und Bundesebene angestrebt werden, statt eigene kommunale IT-Lösungen weiter voranzutreiben.

Unternehmen agieren in der Regel nicht nur in einer Kommune und erwarten einheitliche Prozesse und digitale Verfahren. Und auch verwaltungsintern können so Aufwände eingespart werden. Die im Antrag des Referenten aufgeführten Entscheidungsvorschläge halten wir für zielführend.

Die unter Punkt 2 aufgeführte Einrichtung eines Lenkungskreises bestehend aus Direktorium, Personal- und Organisationsreferat sowie IT-Referat unter Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft ist sinnvoll. Damit die Belange der Wirtschaft als „Key-User“ der öffentlichen Verwaltung noch stärker und systematisch eingebracht werden können, wäre die Einbeziehung von Stakeholdern aus der Wirtschaft im Rahmen des Lenkungsausschusses sinnvoll.

Ferner begrüßen wir Entscheidungsvorschlag 3, die Referate weiterhin mit der Umsetzung des Projekts zu beauftragen. Um die Nutzerfreundlichkeit neuer Prozesse oder digitaler Lösungen für die Wirtschaft sicherzustellen, wäre eine Einbeziehung von Unternehmen in die Konzeption und Optimierung von Leistungen bei für die Wirtschaft relevanten Verfahren auch auf Referatsebene, wünschenswert.

Hinsichtlich Punkt 5 des Antrags des Referenten, S. 25, plädieren wir für ergänzende, zumindest quartalsweise Berichterstattung relevanter Referate an den Lenkungskreis. Ohne eine solche regelmäßige Berichterstattung ist aus unserer Sicht eine sinnvolle Projektsteuerung und ein Monitoring der Verbesserungen nur schwer erreichbar. Der IHK-Regionalausschuss Landeshauptstadt München hat das Ziel, den hervorragenden Standort zu erhalten und weiterzuentwickeln. Ein zentraler Baustein ist dabei eine unternehmensfreundliche Verwaltung. Als IHK-Regionalausschuss bieten wir sehr gerne an, die Stadtverwaltung auf diesem Modernisierungsweg aktiv zu begleiten und zu unterstützen. Wir bedanken uns bei allen Akteuren, sowohl der Stadtspitze, den involvierten Referaten als auch dem Stadtrat, dass das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ initiiert wurde und vorangetrieben wird.“

## **2.2.2 Handwerkskammer für München und Oberbayern**

Die HWK München/Oberbayern nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Die Handwerkskammer für München und Oberbayern unterstützt seit Jahrzehnten alle Initiativen, die zum Ziel haben, das wirtschaftliche Handeln von Kommunen zu verbessern, die erzielten Leistungen als best practice zu publizieren und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Verwaltungshandeln selbst zu induzieren. Angefangen vom bayerischen Qualitätspreis „die wirtschaftsfreundliche Kommune“, den wir von Anbeginn an massiv gefördert und aktiv gestaltet haben bis zum jetzigen Prozess, einer Zertifizierung „Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltung e.V.“, stets ging es auch darum, Reibungsverluste an der Schnittstelle zwischen kommunalen Verwaltungen und der Wirtschaft zu vermeiden.

Der mit Beschluss der Vollversammlung der Landeshauptstadt München mit Datum 26.07.2023 angestoßene Prozess „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ wurde auch vom Handwerk nicht nur ausdrücklich begrüßt, sondern soweit wie möglich auch unterstützt. Die bisher bereits erreichten Verbesserungen zeigen einen Weg, wie es in Zukunft weitergehen sollte. Dabei muss im Vordergrund nicht die Erreichung einer wie auch immer getauften Zertifizierung stehen, sondern es geht vielmehr darum, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen, der in einem iterativen Verfahren für laufende Prozessanpassungen sorgt und damit „Sand aus dem Getriebe“ nimmt.

Die Einrichtung eines Lenkungskreises bestehend aus Direktorium, Personal- und Organisationsreferat sowie IT-Referat unter Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft kann deshalb ebenfalls nur begrüßt werden. Aus unserer Sicht sollte dieser Lenkungskreis durch die Einbeziehung bzw. Zusammenarbeit der Stakeholder im Bereich der Wirtschaft

unterstützt und die Einbeziehung unternehmerischer Anliegen in das Meldeportal „Mach München besser!“ bereichert werden. Wesentliche Gründe, warum eine Einbeziehung unternehmerischer Anliegen nicht möglich sein sollte, können wir entgegen der Aussage des IT-Referats auf Seite 18 der Beschlussvorlage nicht erkennen. So wäre durch eine anonymisierte Schilderung eines Sachverhalts aus den Unternehmen durchaus ersichtlich, wo noch Verbesserungsbedarf bestehen würde.

Regelmäßige Sachstandsberichte des federführenden Referats für Arbeit und Wirtschaft können zusätzlich einen Beitrag leisten den gesamten Verbesserungsprozess immer wieder zu befeuern und den aktuellen Erfordernissen anzupassen. Gerne ist die Handwerkskammer für München und Oberbayern bereit sich auch weiterhin in die einzelnen Prozesse einzubringen über die erzielten Verbesserungen zu berichten und auf den dringend notwendigen kontinuierlichen Fortentwicklungsprozess zu verweisen. Deshalb stimmen wir der Aussage auf Seite 23 der Beschlussvorlage „Der Fokus muss weiterhin sein, die wesentlichen konkreten „Schmerzpunkte“ der Wirtschaft zu identifizieren und zielgerichtet zu bearbeiten, ...“ vollinhaltlich zu.“

### **2.2.3 Einwertung der Stellungnahmen durch das RAW**

Beide Kammern unterstützen in ihren Stellungnahmen das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ ausdrücklich und geben Handlungsempfehlungen, die es zu prüfen gilt. Insbesondere wird in Übereinstimmung mit der Einschätzung der Verwaltung auch auf die Bedeutung der Digitalisierung hingewiesen, um dem zukünftig noch verschärften Arbeitskräftemangel zu begegnen.

Übereinstimmung besteht weiterhin dahingehend, dass die Kriterien für das RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ grundsätzlich geeignete Kennziffern für zentrale, unternehmensfreundliche Verwaltungsleistungen darstellen, aber eine Adaption auf Großstädte, wie München, nur schwer möglich ist. Sowohl IHK als auch HWK sehen die Priorität bei der Umsetzung einer mittelstandsfreundlichen Verwaltung in erkennbaren Verbesserungen und weniger in der Erlangung des Gütezeichens. Insofern wird eine externe Zertifizierung von beiden Kammern nicht als essenziell angesehen. Priorität sollte die Verbesserung und Optimierung der Verwaltung und ihrer Prozesse aus Sicht der Wirtschaft haben, worin ebenfalls mit dem Vorschlag der Verwaltung Einvernehmen besteht.

Wie von den Wirtschaftskammern gefordert, wird grundsätzlich die Notwendigkeit gesehen, durch eine Kombination aus Leistungskriterien und einem kontinuierlichen Leistungsmonitoring Serviceversprechen nach außen abzubilden. Hier gilt es in den kommenden Gesprächen mit den Referaten etwaige individuelle Leistungsversprechen zu erarbeiten bzw. zu vereinbaren, um den Unternehmen im Rahmen einer mittelstandsfreundlichen Verwaltung zukünftig mehr Planungssicherheit und Transparenz geben zu können.

Der Vorschlag der IHK, die Wirtschaftskammern in den Lenkungskreis des Projektes Mittelstandsfreundliche Verwaltung aufzunehmen, wird grundsätzlich als sinnvoll erachtet und im Rahmen der nächsten Lenkungskreissitzung zu entscheiden sein, ebenso die quartalsweise Berichterstattung der Referate an den Lenkungskreis.

Der Wunsch der Kammern, die Unternehmen in die Konzeption und Optimierung von Leistungen bei der für die Wirtschaft relevanten Verfahren einzubinden, z.B. auch um die Nutzfremdlichkeit neuer Digitalisierungsprojekte sicherzustellen, wird als sinnvoll erachtet und von den jeweils betroffenen Referaten im Einzelfall zu prüfen sein, ebenso die Möglichkeit, auf bestehende digitale Lösungen zurückzugreifen. Die Einführung einer „Plattform“ für Beschwerden und Anliegen von Unternehmen wird im Sinne der von der HWK vorgebrachten Anregungen eingebracht und im Rahmen der Projektarbeit mit den Referaten weiterverfolgt (vgl. Punkt 2.4.2 unten).

## 2.3 Auftrag E-Ladestruktur-Ausbau

In der Vollversammlung vom 26.07.2023 wurde das RAW ergänzend beauftragt, im Rahmen des Projektes Mittelstandsfreundliche Verwaltung auch Leuchtturmprojekte zur referatsübergreifenden Verfahrensbeschleunigung umzusetzen, die ggfs. über das Spektrum der RAL-Gütekriterien hinausgehen. In diesem Kontext wurde als Beispiel der Ausbau der E-Ladeinfrastruktur genannt. Auch von IHK und Wirtschaftsvertretern wird der Ausbau der E-Ladestruktur in München gegenüber der Wirtschaftsförderung gefordert. Der Sachstand stellt sich wie folgt dar:

Die Landeshauptstadt München hat großes Interesse daran, die Elektrifizierung des motorisierten Individualverkehrs voranzutreiben und zu unterstützen. Mit dem Aufbau der ersten 1.000 Normalladepunkte und erster Schnellladesäulen auf öffentlichem Grund hatten die SWM eine gute Grundausstattung geschaffen. Mittlerweile kann der schnell steigende Ladebedarf mit dem bestehenden öffentlichen Netz aber immer schwerer befriedigt werden. Ein europaweites Ausschreibungsverfahren zum Ausbau um bis zu 2.700 weitere Ladepunkte musste aufgrund eines Verfahrensfehlers Ende 2023 aufgehoben werden. Das mittlerweile zuständige Mobilitätsreferat wird dem Stadtrat nach Stand der vorliegenden Beschlussvorlage in der ersten Jahreshälfte 2024 daher ein Verfahren vorschlagen, über das sich private und öffentliche Elektromobilitätsdienstleister für den Aufbau und Betrieb von Ladeinfrastruktur auf öffentlichem Grund bewerben können. Die aktuell in München noch bestehende Versorgungslücke schließt sich zwischenzeitlich aber auch durch Ladeangebote auf Privatgrund. Beispiele sind der Aufbau von Schnellladepunkten im Rahmen des sog. Deutschlandnetzes sowie neue (Schnell-)Ladesäulen an konventionellen Tankstellen und an Parkplätzen des Einzelhandels.

Die Wirtschaftsförderung des Referates für Arbeit und Wirtschaft unterstützt Privatunternehmen bei der Suche nach Flächen für die Errichtung von Ladeparks. Die Landeshauptstadt München fördert das Thema „Laden“ auch im Bündnis „Mobile Zukunft München“ (MZM). Die Dekarbonisierung des (Quell-)Verkehrs ist eines von sechs Leitziele von MZM, High Power Charger (HPC)-Ladeparks für schwere Nutzfahrzeuge eines von zehn MZM-Projekten. Über das Förderprogramm „Klimaneutrale Antriebe“ unterstützt die Landeshauptstadt München finanziell sowohl den Aufbau von Ladeinfrastruktur als auch die Anschaffung von Elektroleichtfahrzeugen und von Lastenpedelecs. Die seit 2017 bestehende städtische Elektrotaxiförderung wurde Anfang 2024 noch attraktiver gemacht. Bis Ende 2025 sollen über Investitionsförderung weitere 400 E-Taxis auf Münchens Straßen kommen.

## 2.4 Prüfauftrag Meldeplattform "Mach München besser!" und mögliche Einbindung unternehmerischer Anliegen in das "Neue München Portal der Zukunft"

In der Vollversammlung vom 26.07.2023 wurde das RAW ergänzend beauftragt, die mögliche Einbindung der Meldeplattform „Mach München besser“ für unternehmerische Anliegen zu eruieren. Hierzu wurde mit dem IT-Referat geprüft, inwieweit der Einsatz der Plattform möglich bzw. sinnvoll ist.

Das IT-Referat nimmt hierzu wie folgt Stellung:

### **Rahmenbedingungen „Mach München besser!“**

„Seit September 2021 gibt es mit der Plattform „Mach München besser!“ die Möglichkeit, Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet München digital an die Stadtverwaltung zu melden. Ziel ist es, langfristig möglichst umfassend die nicht digitalen Meldewege durch eine stadtweite digitale Meldeplattform zu ergänzen und das Angebot der Plattform durch zusätzliche Meldekategorien zu erweitern. Davon unabhängig muss der diskriminierungsfreie Zugang zu einem derartigen Angebot generell gewährleistet sein.“

Bei der Auswahl neuer Meldekategorien liegt der Fokus aktuell insbesondere auf solchen, die sich auf Meldungen zu Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet München beziehen (ähnlich zu „fix my street“). Ebenso ist es das Ziel, den Melder\*innen eine aktuelle Rückmeldung geben zu können, also ein positives Nutzer\*innenerlebnis und Transparenz über die Arbeit der Stadtverwaltung zu schaffen. Eine Open 311 Schnittstelle stellt den Bürger\*innen die Meldungen als offene Daten zur Verfügung, außerdem können veröffentlichte Meldungen und deren Beantwortung über die Plattform eingesehen werden.

Der Grundidee einer Meldeplattform folgend, müssen also stets die folgenden Kriterien bei den Meldekategorien gegeben sein:

- keine individuellen Anliegen, sondern Stadtbezug, für die Allgemeinheit
- prinzipiell für die Veröffentlichung geeignet (Veröffentlichung der Meldung sowie der Antwort auf die Meldung)
- ein eindeutiger Ortsbezug (z.B. Sendlinger Straße 60 anstatt in Sendling generell).

Melder\*innen können eine Meldung mit Standort, Foto und kurzer Beschreibung in einer vorgegebenen Kategorie einreichen. Die Angabe einer E-Mail-Adresse für eventuelle Rückfragen ist verpflichtend, optional kann auch eine Telefonnummer angegeben werden.

Die über die Plattform eingehenden Meldungen werden direkt vom jeweils zuständigen Fachbereich beantwortet, veröffentlicht und bearbeitet. Ggf. erfolgt über die Plattform die Weiterleitung an einen Dienstleister zur weiteren Bearbeitung.

### **Nutzung von „Mach München besser!“ durch den Mittelstand**

Grundsätzlich können Unternehmen die Plattform ebenso nutzen wie Bürger\*innen. Denkbare Anwendungsfälle sind hier z.B. ein überfüllter Mülleimer vor einer Bäckerei, eine flackernde Straßenlaterne vor dem Geschäft.

Im Rahmen der erfolgten Unternehmensbefragung zu den vorhandenen Verwaltungshemmnissen ist festzustellen, dass die meisten Anfragen von Unternehmen zu speziellen Anträgen (z.B. Gewerbeanmeldung) und Beschwerden zu bereits gestellten Nachfragen (z.B. Wie ist der Bearbeitungsstand meines Bauantrags) mit entsprechend sensiblen Daten, erfolgen. Hierbei handelt es sich um individuelle Anliegen mit Daten, die nicht die Allgemeinheit betreffen und demzufolge auch nicht veröffentlicht werden dürfen, wie es auf der Plattform der Fall ist.

Im Ergebnis ist somit festzuhalten, dass die Plattform „Mach München besser!“ nicht geeignet ist, insbesondere individuelle unternehmerische Belange, zu veröffentlichen.“

#### **2.4.1 Onlinedienste für Unternehmen**

„Bei der Umsetzung von Onlinediensten ist es für das IT-Referat in gleichem Maße wichtig, sowohl die Bürger\*innen durch die Onlineangebote zu unterstützen, als auch die Unternehmen. Aus diesem Grund stehen bereits umfangreiche Onlinedienste zur Verfügung, die insbesondere auch für Unternehmen relevant sind, wie z.B.

- a. Antrag zu Entwässerungsgebühren
- b. Parken: Ausnahmegenehmigung für gewerbliche Anlieger und Freiberufler beantragen
- c. Haltverbot
- d. Auszeichnungen beantragen
- e. Gewerbean-, -um- und -abmeldung.

Die weiteren Onlinedienste, die unter Online-Services – Landeshauptstadt München

(muenchen.de) aufgeführt sind, stehen zum Großteil auch für die Nutzung durch Unternehmen durch das Unternehmenskonto Elster zur Verfügung.

Darüber hinaus sind weitere Onlinedienste in Erstellung, die ebenfalls für Unternehmen relevant sind, wie z.B.

- f. Der digitale Bauantrag (seit 1.1.2024)
- g. Erlaubnis Güterkraftverkehr
- h. Erstellung Verkehrswertgutachten“.

## 2.4.2 Beschwerdemanagement

Im Rahmen der aktuellen Digitalisierungsstrategie der Stadtverwaltung München soll die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen künftig vorangetrieben werden. Die Unternehmensumfrage und die Rückmeldung der Wirtschaftsverbände haben gezeigt, dass das Thema Digitalisierung der LHM, trotz Fortschritten in den letzten Jahren, aus Sicht der Unternehmenschaft noch weiter deutlich ausgeweitet werden muss. Insbesondere das medienbruchfreie Antragsverfahren würde einen großen Mehrwert für die Unternehmen bieten.

Wie bereits oben dargelegt, stellt die Meldeplattform „Mach Münchner besser“ keine geeignete Plattform dar, um unternehmerische Belange in die LHM einzubringen. Aus diesem Grund prüft derzeit das RAW mit dem IT-Referat ein geeignetes Beschwerdemanagement für Unternehmen aufzusetzen. Überlegt wird, dass Unternehmen und Selbstständige zukünftig die Möglichkeit haben, ihre unternehmerischen Anliegen und Fragen, die keiner speziellen Fachdienststelle zugeordnet werden können, digital an die Wirtschaftsförderung München richten zu können.

Parallel wird mit dem RIT eine Einbindung mittels Formular- bzw. Ticketsystem in das „Neue München Portal der Zukunft“ geprüft. Das zentrale Ziel des „München Portal der Zukunft“ besteht darin, ein digital barrierefreies, nutzerorientiertes Serviceportal zu gestalten, über das die Stadtgesellschaft und Stadtverwaltung schnell, einfach und effizient interagieren können. Diese Plattform bietet Bürger\*innen, Unternehmen und Partnern der Stadt durchgehend automatisierte Verwaltungsleistungen an. Zudem ist der aktuelle Bearbeitungsstatus einer angeforderten Leistung jederzeit einsehbar. Rückfragen oder erforderliche Aktionen können durch einfache und sichere Kommunikation zwischen Bürger\*innen/Unternehmen und Stadtverwaltung geklärt und abgewickelt werden. Die interne Verwaltung wird entlastet, da zeitaufwendige manuelle Arbeitsabläufe automatisiert und beschleunigt werden.

Das „Neue München Portal der Zukunft“ befindet sich allerdings aktuell noch im Aufbauprozess, insofern kann zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht gesagt werden, ob eine Einbindung mit den entsprechenden Voraussetzungen (z.B. Login für Unternehmen nicht nur über eine Steuer-ID) überhaupt möglich ist und somit einen wirklichen Mehrwert bieten kann.

## 3. Prüfung einer möglichen Zertifizierung der Landeshauptstadt München als "Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung"

Das Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ wird durch die Gütegemeinschaft „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e.V.“ (GMKEV) verliehen. Mittlerweile hat die GMKEV 30 Mitglieder aus dem Bundesgebiet, bestehend aus Gemeinden, Städten und Landkreisen mit einer maximalen Einwohner\*innenanzahl von rund 451.000 (Rhein-Kreis Neuss) und der größten Stadt Krefeld (234.000 Einwohner\*innen). Träger des Gütesiegels in Bayern sind die drei Landkreise Traunstein, Ebersberg und Landsberg

am Lech.

Zur Erlangung des Gütezeichens müssen 14 Gütekriterien erfüllt werden, zu deren Einhaltung sich die Kommunen verpflichten. Mit ihren Serviceversprechen machen die Mitgliedskommunen die Verwaltungsabläufe für Unternehmen transparent und kalkulierbar. Das gibt Betrieben und Unternehmen mehr Planungssicherheit, die sie bei Investitionen ebenso benötigen wie bei ihrer täglichen Arbeit. Eindeutige Servicekriterien erlauben es zudem, die Dienstleistungsqualität von Verwaltungen bundesweit zu vergleichen. Unternehmen können dadurch leichter erkennen, ob ein Standort ihre Anforderungen erfüllt. Um die Effizienz und Qualität ihrer Leistungen langfristig zu gewährleisten, überwachen die Kommunen die Einhaltung der Serviceversprechen kontinuierlich selbst und lassen sie regelmäßig von neutraler Seite kontrollieren.

### **3.1 Planungsgespräche mit dem Zertifizierungsgeber (GMKEV) und dem Landratsamt Ebersberg**

Im Januar 2024 fand ein weiterer Austausch mit dem Zertifizierungsgeber, der Gütegemeinschaft mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen (GMKEV) statt, die sich grundsätzlich offen gegenüber einer Anpassung der Gütekriterien für Großstädte wie München zeigt und weiterhin deutliches Interesse an einer Mitgliedschaft und Zertifizierung der LH München als erste Großstadt hat. Als erste Voraussetzung für die Aufnahme des Zertifizierungsprozesses wurde benannt, dass die LHM ihre maximal erreichbaren Näherungswerte an die aktuellen Kriterien feststellt, die anschließend von der GMKEV als Basis eines neuen Kriterienkatalogs für Großstädte geprüft werden können.

Neben den umfangreichen organisatorischen und prozessualen Anpassungen zur Einhaltung der Gütekriterien bei den städtischen Dienststellen ist im Hinblick auf die Anforderungen an die Verwaltung bei einer Zertifizierung auch ein umfassender Dokumentationsaufwand bei der Eigenüberwachung für die betroffenen Bereiche notwendig einschließlich eines regelmäßigen Monitorings und einer stadtweiten Gesamtdokumentation.

Auf Empfehlung der GMKEV wurde auch der Austausch mit dem Landratsamt Ebersberg gesucht, das bereits seit 2017 zertifiziert ist. Die Erfahrungen des LRA Ebersberg mit dem Zertifizierungsprozess zeigen, dass die Verwaltung einen umfänglichen Veränderungsprozess hinsichtlich Aufbau- und Ablauforganisation zu durchlaufen hatte. In den Verwaltungsverfahren von Ebersberg erfolgt jedoch keine Priorisierung der Bearbeitung von Angelegenheiten von Unternehmen, mit Ausnahme im Baugenehmigungsverfahren, für das eine eigene Organisationseinheit eingerichtet wurde, die ausschließlich Baugenehmigungen für den Mittelstand bearbeitet. Als eine entscheidende Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts wird der „topdown“-Prozess von der obersten Verwaltungsebene ausgehend erachtet und die Umsetzung durch eine zentrale Stelle, die das gesamte Projekt bis zur Zertifizierung koordiniert und die Eigenüberwachung organisiert.

### **3.2 Referatsabfrage zu den Zertifizierungskriterien**

Eine erste umfangreiche Abfrage zum Erfüllungsstatus der Gütekriterien innerhalb der städtischen Referate in 2021 (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 06541 vom 27.07.2022) hat gezeigt, dass die derzeit gültigen Kriterien für die Landeshauptstadt München nur sehr begrenzt anwendbar sind und eine Zertifizierung nicht möglich wäre.

Aufgrund der in 2021 durch die Pandemie veränderten Rahmenbedingungen und des Gesprächs mit der GMKEV wurde eine erneute Abfrage der städtischen Referate zur aktuellen Erfüllung der Zertifizierungskriterien auf den Weg gebracht. Hierzu wurden im Juni 2023 von fast allen Referaten die IST-Werte zu den genannten Zertifizierungskriterien im Rahmen ihrer Fachverfahren und Prozesse erhoben.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass nur wenige Dienststellen konkrete IST-Werte benennen konnten. Hauptgründe für die Nichterfüllung sind beispielsweise fehlende personelle Ressourcen, hohe Arbeitsauslastung. Ein gewichtiger Punkt bei der Nichterfüllung der Kriterien ist die Dauer für die Erteilung der Baugenehmigung. Zur Thematik gibt es einen im Stadtrat beschlossenen Rahmen, der eine Erteilung spätestens nach 130 Tagen vorsieht. Darüber hinaus gibt es zwischenzeitlich, wie unter Punkt 2.1.2 bereits beschrieben, eine gesetzliche Priorisierung hinsichtlich aller Vorhaben zum Thema Wohnungsbau, so dass die Bearbeitungsdauer zur Erteilung von Baugenehmigungen für gewerbliche Bauten in der Regel noch länger als 130 Tage dauert und die Erfüllung des Kriteriums selbst bei Anpassung durch den Zertifizierungsgeber faktisch nicht möglich ist.

Im Rahmen der Prüfung einer möglichen Zertifizierung der LHM als „Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ (Teilprojekt 2, TP2) zeigt sich, dass der Aufwand einer Zertifizierung für die gesamte Stadtverwaltung mit allen damit verbundenen umfassenden Dokumentationspflichten, regelmäßigen Überprüfungen mit externen Gutachtern etc. auch aus den Erfahrungen bereits zertifizierter Gebietskörperschaften als ausdrücklich sehr hoch einzuschätzen ist und Anpassungen sowohl organisatorisch als auch prozessseitig notwendig sind.

#### **4. Lenkungsreis**

Da es sich bei dem Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ um ein grundlegendes, stadtweites Thema handelt, hat das RAW entsprechend des Beschlusses des Stadtrates von Anbeginn die Zusammenarbeit mit dem Direktorium (DIR) und dem Personal- und Organisationsreferat (POR) gesucht. Das POR SC consult.in.M wurde gewonnen, das Thema nachhaltig zu unterstützen. Im Fortgang der bisherigen Bearbeitung hat das RAW auch das IT-Referat (RIT) um Mitwirkung im Projekt gebeten, da erwartungsgemäß eine Vielzahl von Themen durch eine geeignete Digitalisierung von Prozessen spürbar verbessert werden könnten.

Da es sich um eine sehr ambitionierte Aufgabe handelt, hat es das RAW für angezeigt gehalten, neben den regelmäßigen Jour Fixes auf Fachebene seit Oktober 2023 unter der Federführung des RAW auch einen Lenkungsreis aus DIR, POR und RIT auf Stadtdirektor\*innenebene einzurichten, um sich in angemessenen Abständen fachlich auszutauschen, über das weitere Vorgehen zu beraten und die nächsten Schritte festzulegen. Die beteiligten Referate, DIR, POR und RIT haben wie folgt zu dem Projekt Stellung genommen:

##### **Direktorium**

„Das Direktorium begrüßt und unterstützt den vom Referat für Arbeit und Wirtschaft gestarteten stadtweiten Prozess zur Optimierung des städtischen Verwaltungshandelns im Hinblick auf eine wirtschaftsfreundliche Verwaltung. In den drei Referaten, die zuvorderst betroffen sind – Referat für Stadtplanung Bauordnung/Lokalbaukommission, Kreisverwaltungsreferat und Mobilitätsreferat – konnten bereits erste wichtige Verbesserungen angestoßen werden. Die weiteren geplanten Vorhaben in diesen und ggf. weiteren Referaten sollten konsequent angegangen werden. Das Direktorium begleitet und unterstützt den weiteren Prozess gerne.“

##### **Personal- und Organisationsreferat**

„Das Personal- und Organisationsreferat befürwortet die Bestrebungen des Referats für Arbeit und Wirtschaft zu einer mittelstandsfreundlicheren Ausrichtung der Stadtverwaltung. Mit dem Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ setzt die Stadt München ein wichtiges Zeichen für eine zukunftsorientierte Wirtschaftspolitik mit bürokratiearmen Verwaltungsprozessen und zeigt damit auch, dass sie die Bedürfnisse und Anliegen der lokalen Unternehmen in den Vordergrund stellt. Das Personal- und Organisationsreferat ist mit

der Organisationsberatung consult.in.M, POR-5/3 seit Projektbeginn an der Projektdurchführung beteiligt.

Darüber hinaus ist POR-5 in vielfältiger Weise aktiv, um Prozesse, auch zum Vorteil der Wirtschaftstreibenden, effizienter und effektiver zu gestalten.

Mit der Federführung für die stadtweite Einführung von Geschäftsprozessmanagement (GPM) unterstützt POR-5/1, GPM Governance die Referate und Eigenbetriebe, durch stadtweite Rahmensetzungen zum GPM der LHM. Insbesondere dem stadtweiten Ansatz einer Ende-zu-Ende (e2e) Betrachtung bei Prozessen kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu. Gerade bei referatsübergreifenden Prozessen wird durch die e2e verankerte Verantwortlichkeit bei einer Person die Optimierung des Gesamtprozesses unter einheitlichen Vorgaben ermöglicht. Optimierte e2e Prozesse bieten dann den optimalen Ansatz für eine durchgängige Digitalisierung.

Um Prozesse und Arbeitsweisen effizient und effektiv zu gestalten, stehen allen Referaten und Eigenbetrieben die Beratungsleistungen der Organisationsberatung consult.in.M, POR-5/3 zur Verfügung. Consult.in.M unterstützt die Referate und Eigenbetriebe mit einem breiten Leistungsangebot und zielgerichteter Beratung, insbesondere zu den Schwerpunktthemen Projektmanagement, Change Management, Prozessoptimierung und prozessorientierter Aufbauorganisation. So leitet consult.in.M im Auftrag des Referates für Arbeit und Wirtschaft das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ und trägt damit unmittelbar zur Zielerreichung des Projekts bei. Weiterhin ist consult.in.M beispielsweise an dem Projekt zur Reorganisation der Ausländerbehörde im Kreisverwaltungsreferat „Zukunft Ausländerbehörde gestalten (ZAG)“ beteiligt, in dem unter anderem viele kritische Punkte, die vom Mittelstand an die Verwaltung adressiert wurden, aufgegriffen und minimiert werden. Mit umfangreichen Maßnahmen zum Change Management unterstützt consult.in.M außerdem die Referate bei der Einführung des Geschäftsprozessmanagements. Dieses Angebot wird 2024 durch referatsspezifische Intensivbegleitung erweitert und ausgebaut.

Das Personal- und Organisationsreferat wird weiterhin zu kontinuierlichen Verbesserungen auf Prozess- und Organisationsebene beitragen. Ein Bürokratieabbau und eine generelle Prozessbeschleunigung werden ausdrücklich unterstützt.“

### **IT-Referat**

Das IT-Referat nimmt hierzu wie folgt Stellung:

„Das IT-Referat begrüßt die Implementierung dieser Aufgabe als wichtiges stadtweites Thema und unterstützt den Prozess zur Optimierung der Verwaltung in Hinblick auf mittelstandsfreundliches Handeln.

Da gerade die Digitalisierung einen erheblichen Mehrwert in der Ausrichtung auf ein wirtschaftsfreundliches Verwaltungshandeln bietet, ist das RIT gerne bereit an dem Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ aktiv mitzuwirken. Das IT-Referat begrüßt eine Teilnahme am geplanten Lenkungskreis.“

## **5. Informationsveranstaltung Referate**

In einem dritten Informationstermin am 06.02.2024 wurde allen städtischen Referaten der aktuelle Sachstand des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ vorgestellt. Dabei wurden die Ergebnisse der Verwaltungsabfrage zur Erfüllung der Gütekriterien erläutert und das weitere Vorgehen zum Teilprojekt 1 "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München" (TP1) mit dem Schwerpunkt einer weiteren Projektarbeit mit dem Baureferat, dem Gesundheitsreferat und dem Klima- und Umweltreferat berichtet. Zum Teilprojekt 2, „Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ (TP2), wurde die weitere Zusammenarbeit mit der Stadtkämmerei und betroffenen

Referaten zum Thema „zeitnahe Bezahlung von Rechnungen“ angekündigt.

## 6. Fazit und weiteres Vorgehen

Die Notwendigkeit, den Unternehmen möglichst geringe Verwaltungshürden und damit beste Standortbedingungen zu bieten, wird unstreitig auf Bundes- bis zur Kommunal-ebene gesehen, wie das „Vierte Gesetz zur Entlastung der Bürgerinnen und Bürger, der Wirtschaft sowie der Verwaltung von Bürokratie (BEG IV)“ und auch die verschiedenen Anträge aus dem Stadtrat zum Bürokratieabbau und zur Verbesserung der Bedingungen für Unternehmen zeigen. Das Thema „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ gewinnt auch nicht zuletzt deshalb zunehmend an Bedeutung, weil die wirtschaftliche Lage deutschlandweit eine dringende Unterstützung der Unternehmen erfordert und es zugleich gilt, die Gewerbesteuer als eine tragende Säule der Einnahmen im kommunalen Haushalt für die Zukunft zu stabilisieren.

Die Ergebnisse aus der referatsweiten Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ haben gezeigt, dass auch in den Referaten die Themen Entbürokratisierung und Optimierung der Verwaltungsprozesse als äußerst wichtig gesehen werden. In den Referaten Mobilitätsreferat, MOR, Referat für Stadtplanung und Bauordnung, PLAN/LBK und Kreisverwaltungsreferat, KVR, mit welchen in der ersten Projektphase begonnen wurde, an den „Schmerzpunkten“ der Wirtschaft zu arbeiten, wurden bereits Verbesserungen umgesetzt und größere Optimierungsmaßnahmen, vor allem im Bereich der Digitalisierung, sind in der Umsetzung. Hier wird die Aufgabe weiterhin sein, mit dem Fokus auf den Belangen der Wirtschaft an Verbesserungen zu arbeiten und diese nach außen so weit wie möglich sichtbar und auch messbar zu machen, wie es auch insbesondere die IHK München/Oberbayern in ihrer Stellungnahme vorgeschlagen hat. Daher ist das Teilprojekt 1 „Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München“ (TP1 im Projektablaufplan, Anlage 2) von entscheidender Bedeutung für das Gesamtprojekt und damit für eine Verwaltungsreform und Prozessoptimierung im Sinne der Unternehmen. Nach dem Start der intensiven Arbeiten mit KVR, PLAN/LBK und MOR soll in der nächsten Phase, ab dem 2. Quartal 2024, die Bearbeitung von Themen mit dem Baureferat, dem Referat für Klima- und Umweltschutz und dem Gesundheitsreferat aufgenommen werden, weil hier in der Unternehmensbefragung nach dem Mobilitätsreferat, Kreisverwaltungsreferat und dem Referat für Stadtplanung und Bauordnung weitere „Schmerzpunkte“ benannt wurden.

Da viele Referate ihre Hauptleistungen in Bürgerservices sehen, wird es oft als schwierig erachtet, Maßnahmen umzusetzen, wenn diese „nur“ auf den Mittelstand ausgerichtet sein sollen. Soweit es diesbezüglich gilt, Entscheidungen zu treffen, ist es wichtig, dass das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ vom Stadtrat wie der Stadtspitze bis zu den obersten Führungsebenen aller betroffenen Referate mitgetragen und seine Bedeutung auch beständig kommuniziert wird.

Im Rahmen der Prüfung einer möglichen „Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ (Teilprojekt 2, TP2 im Projektablaufplan, Anhang 2) zeigt sich, dass der Aufwand einer Zertifizierung für die gesamte Stadtverwaltung mit allen damit verbundenen umfassenden Dokumentationspflichten, regelmäßigen Überprüfungen mit externen Gutachtern etc. auch aus den Erfahrungen bereits zertifizierter Gebietskörperschaften als ausdrücklich sehr hoch einzuschätzen ist und damit sehr sorgfältig mit dem damit verbundenen ganz konkreten Nutzen für die Münchener Unternehmen abzuwägen ist. Die Bedingungen der Umsetzung einer Zertifizierung einer Großstadt wie München werden daher mit der Gütegemeinschaft GMKEV weiter intensiv diskutiert und vertieft werden. Gleichzeitig wird es als zielführend gesehen, sich schrittweise dem Kriterienkatalog zu nähern. Der Fokus muss weiterhin sein, die wesentlichen konkreten „Schmerzpunkte“ der Wirtschaft zu identifizieren und diese zielgerichtet zu bearbeiten, um die

Rahmenbedingungen für die Wirtschaft in München möglichst zeitnah konkret und spürbar zu verbessern; diese Strategie wurde auch von Seiten der IHK deutlich befürwortet.

Als nächster ganz konkreter Schritt im Teilprojekt 2 soll nach einvernehmlicher Diskussion im Lenkungskreis des Projekts ab Q2/24 aus dem umfangreichen Kriterienkatalog der GMKEV zusammen mit der Stadtkämmerei und den hauptbetroffenen Referaten, wie Baureferat, Kommunalreferat und dem Referat für Bildung und Sport das Thema „Zeitnahe Zahlungsfluss von Rechnungen der LHM“ adressiert werden, das von Seiten der Wirtschaft immer wieder moniert wird; die Kämmerei hat hierzu bereits umfangreiche Untersuchungen durchgeführt, die jeweils zum Ergebnis kamen, dass ca. 90 % der Rechnungslaufzeit nicht in der Stadtkasse, sondern in den Fachreferaten liegen und Maßnahmen ergriffen. Hier wird insbesondere mit Fachreferaten weiter zu erarbeiten sein, wie es gelingen kann, zu einer schnelleren Abwicklung von Rechnungen zu kommen.

Abschließend ist festzuhalten, dass der Großteil verwaltungstechnischer Erfordernisse nicht auf kommunaler Ebene gesetzt werden, sondern auf Ebene des Freistaats, des Bundes oder der EU, die auf kommunaler Ebene umzusetzen sind. Nichtsdestotrotz muss weiter intensiv daran gearbeitet werden, die Möglichkeiten auf kommunaler Ebene auszuschöpfen.

Das weitere Vorgehen und der Sachstand im Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ soll dem Stadtrat im ersten Quartal 2025 erneut berichtet werden.

## **7. Klimaprüfung**

Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein

## **8. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten**

Die Beschlussvorlage ist mit dem

Direktorium

Baureferat

Gesundheitsreferat

IT-Referat

Kommunalreferat

Kreisverwaltungsreferat

Kulturreferat

Mobilitätsreferat

Personal- und Organisationsreferat

Referat für Bildung und Sport

Referat für Klima- und Umweltschutz

Referat für Stadtplanung und Bauordnung

Sozialreferat und der

Stadtkämmerei

abgestimmt.

## **Anhörung des Bezirksausschusses**

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

Der Korreferent des Referates für Arbeit und Wirtschaft, Herr Stadtrat Manuel Pretzl, und die Verwaltungsbeirätin für Wirtschaftsförderung, Frau Stadträtin Gabriele Neff, haben jeweils einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt die Ausführungen zum Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ zur Kenntnis.
2. Die Einrichtung eines Lenkungskreises „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ bestehend aus Direktorium, Personal- und Organisationsreferat und IT-Referat unter Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft wird begrüßt.
3. Alle Referate bleiben beauftragt, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich die Umsetzung des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ sowie das Ziel einer Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ im Rahmen der Möglichkeiten zu unterstützen.
4. Das RAW bleibt weiter beauftragt, mit Unterstützung des Lenkungskreises das Projekt "Mittelstandsfreundliche Verwaltung" weiter zu verfolgen und weiterhin an einer möglichen Zertifizierung der LH München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ zu arbeiten.
5. Der Stadtrat wird im 1. Quartal 2025 erneut mit dem Sachstand des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ sowie Zertifizierung der Landeshauptstadt München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ befasst.
6. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 bleibt hiermit aufgegriffen.
7. Dieser Beschluss unterliegt der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

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

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

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

Clemens Baumgärtner  
Berufsm. Stadtrat

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)

**an das Direktorium – Dokumentationsstelle**

**an das Revisionsamt**

z.K.

**V. Wv. Referat für Arbeit und Wirtschaft**

1. Die Übereinstimmung des vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das Direktorium  
An das Baureferat  
An das Gesundheitsreferat  
An das IT-Referat  
An das Kommunalreferat  
An das Kreisverwaltungsreferat (KVR)  
An das Kulturreferat  
An das Mobilitätsreferat (MOR)  
An das Personal- und Organisationsreferat  
An das Referat für Arbeit und Wirtschaft - GL2  
An das Referat für Bildung und Sport  
An das Referat für Klima- und Umweltschutz  
An das Referat für Stadtplanung und Bauordnung  
An das Sozialreferat  
An die Stadtkämmerei  
An die IHK München/Oberbayern  
An die HWK München/Oberbayern  
An das RAW // FB 2/SG6

z.K.

Am.....





München, den 23.07.2021

Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter  
Rathaus

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten**

**Antrag**

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, ihre Abläufe mittelstandsfreundlich und bürokratiearm auszurichten. Wichtige Punkte sind dabei, die Reaktion auf Beschwerden, die Reaktionszeit auf Anfragen, das pünktliche Bezahlen von Rechnungen und klare Ansprechpartner\*innen. Das Ziel ist u. a., dass kleine und mittelständische Unternehmen wissen wer ihr\*e Ansprechpartner\*in in der Verwaltung ist und wie viel Zeit die Bearbeitung des Antrages in Anspruch nimmt. Dabei sind unterschiedliche Gütezeichen zu prüfen und in wie weit digitale Prozesse in der Verwaltung Unternehmen unterstützen können.

Ein entsprechendes Konzept soll dem Stadtrat im ersten Quartal 2022 vorgelegt werden.

**Begründung:**

Wohlstand als Frage der Nachhaltigkeit und sozialer Gerechtigkeit neu zu definieren ist die große Aufgabe unserer Zeit. Dabei müssen ökologische Nachhaltigkeit und soziale Gerechtigkeit stets zusammen gedacht werden. Sie sind die Kriterien für die Zukunftsfähigkeit unseres Wirtschafts- und Finanzsystems. München kommt als bedeutender Wirtschafts- und Finanzstandort eine Vorbildrolle zu und kann mit einer entsprechenden Positionierung weit über die Stadtgrenzen hinaus wirken. Dieser Verantwortung gilt es im Rahmen kommunaler Spielräume gerecht zu werden.

München ist ein starker Wirtschaftsstandort. Diese Stärke müssen wir uns jeden Tag neu erarbeiten, damit dies auch in Zukunft so bleibt. Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen stellt kundenorientiertes und transparentes Verwaltungshandeln einen attraktiven weichen Standortfaktor dar, da sich durch Bürokratie häufig viele Abläufe in die Länge ziehen. Für Unternehmen ist dies stets mit vermeidbaren Mehrkosten verbunden.

Ein Gütezeichen das die Verwaltung prüfen soll, ist das der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltungen e. V., die hierfür 14 nachprüfbare Gütekriterien wie bspw. Eingangsbestätigungen, Bearbeitungszeit von Baugenehmigungen oder die schnelle Reaktion auf Beschwerden entwickelt hat.

#### **Fraktion Die Grünen-Rosa Liste**

Initiative:

Julia Post

Sebastian Weisenburger

Dominik Krause

Clara Nitsche

Beppo Brem

Anja Berger

Katrin Habenschaden

#### **SPD/Volt-Fraktion**

Simone Burger

Christian Vorländer

Klaus Peter Rupp

Felix Sproll

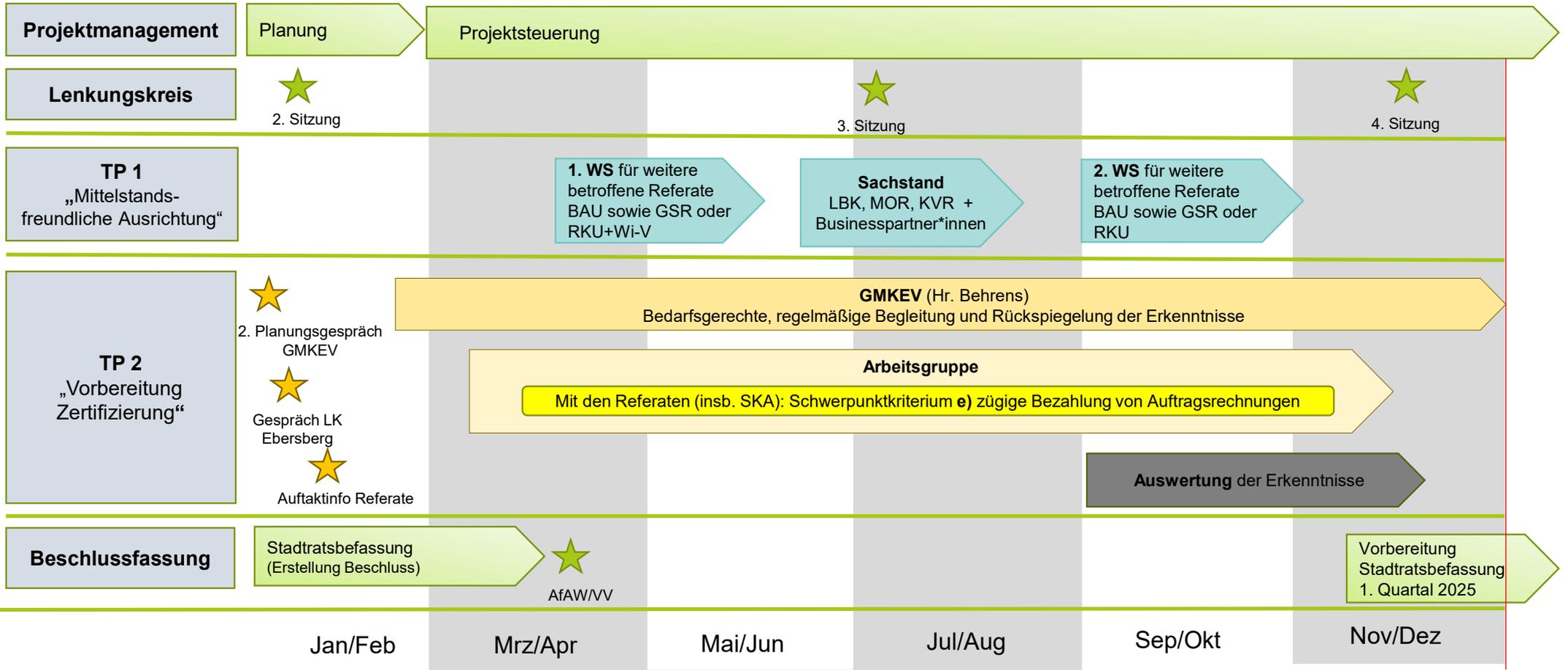
Mitglieder des Stadtrates

Mitglieder des Stadtrates

## Mittelstandsfreundliche Verwaltung – Projektphase 3 Roadmap 2024



Landeshauptstadt München  
Referat für Arbeit und Wirtschaft



2024



Datum: 15.03.2024

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**IT-Referat**  
Referatsleitung  
RIT-RL

## In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten

### Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405

RAW-FB2-SG1. [REDACTED]

Sehr geehrte Damen\* und Herren\*,

das IT-Referat stimmt o. g. Beschlussvorlage zu, bittet jedoch, folgende Stellungnahme einzu-  
arbeiten und der Beschlussvorlage beizufügen:

Bzgl. der Statusmeldung auf Seite 7 zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz gibt es mittlerweile  
einen aktualisierten Stand: Die Datenbankskripte wurden vom Hersteller geliefert und werden  
mit einem der nächsten Releases eingespielt.

Auf Seite 7 wird erwähnt, dass nach Auskunft von KM 14 derzeit 32 Anforderungen in Umset-  
zung sind. KM 14 wurde zu dieser Beschlussvorlage nicht befragt.

Zu dem auf Seite 8 beschriebenen ikfz möchten wir anmerken, dass dieses seit September  
2023 im Einsatz ist.

Auch für den Händlerschalter (Seite 9) kann bereits ein aktualisierter Status gegeben werden:  
Für die Händlerpostfächer liegt bereits ein Vorhaben vor, dass für das zweite Quartal 2024 zu-  
gesagt wurde.

~~Zu der auf Seite 13 genannten MBUC-Entscheidung möchten wir darauf hinweisen, dass die  
Markterkundung ergebnislos verlief, sodass zusammen mit dem MOR seitens it@M geprüft  
wird, inwiefern das bestehende Fachverfahren SPAKOO unter Anpassung weiterhin genutzt  
werden kann.~~

Dieser Änderungswunsch wurde in Rücksprache  
mit dem MOR vom IT-Referat zurückgenommen.

Das IT-Referat bittet darum, in künftigen Beschlussvorlagen mit Statusmeldungen zu it@M  
oder dem RIT auch auf Arbeitsebene rechtzeitig eingebunden zu werden.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

[REDACTED]  
[REDACTED]



Datum: 18.03.24  
**Personal- und  
Organisationsreferat**  
Der Referent

**In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten**  
Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom  
23.07.2021 2. Sachstandsbericht April 2024

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405**

Beschlussvorlage für den Ausschuss für Arbeit und Wirtschaft am 16.04.2024 (VB)  
Öffentliche Sitzung

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats

**An das Referat für Arbeit und Wirtschaft****- Vorab per E-Mail -**

Das Personal- und Organisationsreferat begrüßt die o. g. Beschlussvorlage und zeichnet diese ohne Änderungen mit. Die Organisationsberatung, POR-5/3 consult.in.M bedankt sich für die zielführende und angenehme Zusammenarbeit mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft.

Wie unter Ziffer 4 des Vortrags dargestellt, befürwortet das Personal- und Organisationsreferat die Einrichtung eines Lenkungskreises ausdrücklich. Das Personal- und Organisationsreferat wird auch weiterhin das Vorhaben aktiv unterstützen und sich am weiteren Prozess beteiligen.

Wir bitten diese Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.

Die Stadtkämmerei und das Direktorium erhalten je einen Abdruck der Stellungnahme.





Datum: 15.03.2024  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

## Anlage 5



Landeshauptstadt  
München

**Stadtkämmerei**

Haushaltswirtschaft und Finanzplanung

Teilhaushalte

SKA 2.12

### **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V12405 In die Zukunft wirtschaften II - 2.**

#### **Sachstandsbericht**

Beschlussvorlage für den Ausschuss für Arbeit und Wirtschaft am 16.04.2024

Öffentliche Sitzung

#### I. An das Referat für Arbeit und Wirtschaft

Die Stadtkämmerei nimmt die o.g. Beschlussvorlage zur Kenntnis.

In dieser Beschlussvorlage wird keine Haushaltsausweitung beantragt.

Die Stellungnahme der Stadtkämmerei ist in die Beschlussvorlage einzuarbeiten oder als Anlage beizufügen.

Das Büro des Oberbürgermeisters sowie das Direktorium D-HAII-V1 (Beschlusswesen) und das Revisionsamt erhalten einen Abdruck der Stellungnahme zur Kenntnis.

Gezeichnet  
[REDACTED]

