



Per Mail

An die Stadträt\*innen  
Frau Bär, Frau Dr. Menges, Frau Grimm,  
Herrn Hammer, Herrn Agerer, Herrn Ewald

CSU/FREIE WÄHLER-Fraktion

- Rathaus -

Dr. Hanna Sammüller-Gradl  
Berufsmäßige Stadträtin

25.06.2024

**Wie digital ist München? (I)  
Digitales Bürgerbüro endlich als Pilotprojekt umsetzen**

Antrag Nr. 20-26 / A 04669 von Frau StRin Sabine Bär, Herrn StR Hans Hammer, Frau StRin Dr. Evelyne Menges, Herrn StR Leo Agerer, Herrn StR Fabian Ewald, Frau StRin Ulrike Grimm vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Az. D-HA II/V1 0470-3-0082

Sehr geehrte Frau Stadträtin Bär,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Dr. Menges,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Grimm,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Hammer,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Agerer,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Ewald,

mit Schreiben vom 04.03.2024 haben Sie Folgendes beantragt:

*„Das IT-Referat wird aufgefordert, die Umsetzung eines digitalen Bürgerbüros – in Absprache mit dem Kreisverwaltungsreferat – in Form eines Pilotprojekts voranzutreiben und die Implementierung sorgfältig zu planen.“*

Als Begründung führen Sie an:

*„In der Privatwirtschaft wurden bereits zahlreiche Modelle implementiert, die physische Räumlichkeiten erfolgreich ersetzen konnten (z. B. digitale Bankfilialen). Diese Modelle könnten als Grundlage für ein digitales Bürgerbüro herangezogen werden. Ein solches Modell würde die Attraktivität der LHM als moderne Arbeitgeberin steigern und Kosten bei der Anmietung von teuren Büroflächen in München einsparen.“*

*Ein moderner Bürgerservice zeichnet sich durch verschiedene Merkmale aus, die darauf abzielen, den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden und ihre Interaktionen mit der Verwaltung effizienter, transparenter und kundenorientierter zu gestalten.*

*Ziel eines modernen Bürgerservice muss es sein, möglichst viele zeit- und ortsunabhängige Self-Service-Optionen zu bieten, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, bestimmte Verwaltungsaufgaben eigenständig online zu erledigen, ohne auf die Unterstützung von Verwaltungsmitarbeitern angewiesen zu sein. Wo diese jedoch erforderlich ist, könnte ein digitales Bürgerbüro Unterstützung leisten, ohne dass die Bürgerinnen und Bürger hierfür ein Bürgerbüro in Präsenz aufsuchen müssen.“*

Nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Die Art und Weise, wie das Kreisverwaltungsreferat seine Dienstleistungen den Bürger\*innen zur Verfügung stellt, betrifft die Organisation und Weiterentwicklung des täglichen Dienstbetriebes. Der Inhalt Ihres Antrags betrifft damit eine laufende Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist daher rechtlich nicht möglich.

Zu Ihrem Antrag vom 04.03.2024 teile ich Ihnen Folgendes mit:

Die Digitalisierung des Bürgerbüros wird bereits erfolgreich umgesetzt, so dass ein Pilotprojekt dazu nicht erforderlich ist.

München hat ausweislich einer aktuellen Studie der Gisma University of Applied Sciences Hannover das am besten digitalisierte Bürgeramt Deutschlands (vgl. <https://www.gisma.com/de/blog/bundesweiter-staedte-vergleich-das-ist-das-am-besten-digitalisierte-buergeramt-deutschlands>). Dazu hat die Hochschule das Online-Angebot für elf Dienstleistungen der Bürgerämter, welche von Bürger\*innen häufig in Anspruch genommen werden, in den 20 größten Städten Deutschlands miteinander verglichen. Es wurde ermittelt, wo die ausgewählten Dienstleistungen online oder zumindest mit elektronischer Antragsmöglichkeit angeboten werden. Danach liegt München deutschlandweit auf Platz 1 (vor Nürnberg auf Platz 2 und Stuttgart auf Platz 3). Auch ist München nach dem sog. „Smart City Index 2023“ die smarteste Stadt Deutschlands. Zu dem hohen Indexwert Münchens haben vor allem auch die Digitalisierungserfolge im Bereich der Verwaltung beigetragen (vgl. <https://www.bitkom.org/Smart-City-Index>).

Die über das Stadtportal [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de) zur Verfügung gestellten Onlineangebote werden vom „Programm Digitalisierung im KVR“ begleitet und entsprechend den rechtlichen und technischen Voraussetzungen fortlaufend erweitert. Aktuell online angeboten werden u. a. die Ausstellung einer Meldebescheinigung, die Anzeige zum Verlust eines Ausweisdokuments sowie deren Widerruf, Wohnsitzummeldungen innerhalb des Stadtgebiets sowie Wohnsitzabmeldungen bei einem Umzug ins Ausland. Auch Melderegisterauskünfte, Führungszeugnisse und Übermittlungssperren können online beantragt werden. In den nächsten Monaten kommt außerdem die elektronische Wohnsitzanmeldung als Onlineangebot hinzu.

Darüber hinaus ist das Bürgerbüro nunmehr auch online über ein strukturiertes Kontaktformular erreichbar, mit dessen Hilfe unkompliziert und datenschutzkonform z. B. Unterlagen nachgereicht werden können. Auch im Hinblick auf anstehende persönliche Vorsprachen helfen digitale Angebote wie die Online-Terminvereinbarung sowie Informationen über erforderliche Unterlagen in den Dienstleistungsbeschreibungen dabei, dass Bürger\*innen ihre Anliegen möglichst schnell und effektiv erledigen können.

Soweit Dienstleistungen weiterhin nur vor Ort in einem der Bürgerbüro-Standorte in Anspruch genommen werden können, geschieht dies vor allem, weil aus Sicherheitsgründen die persönliche Vorsprache rechtlich vorgeschrieben ist, z. B. bei der Ausstellung von Ausweisdokumenten.

Aber auch praktische Aspekte können für die Erledigung von bestimmten Verwaltungshandlungen im Bürgerbüro sprechen (z. B. unmittelbare Änderungen an Ausweisdokumenten). Schließlich gibt es auch viele Bürger\*innen, die die persönliche und individuelle Betreuung im Bürgerbüro gegenüber Online-Dienstleistungen bevorzugen oder aufgrund besonderer Bedarfe benötigen.

Das Kreisverwaltungsreferat versteht sich als Dienstleister für alle Bürger\*innen und betont daher bei der Digitalisierungsstrategie stets den Grundsatz „digital first“, und nicht „digital only“. Daher werden bürgernahe Präsenz-Standorte trotz fortschreitender Digitalisierung weiterhin nötig und gefragt bleiben.

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hanna Sammüller-Gradl  
Berufsmäßige Stadträtin