



CSU – FW-Fraktion
Rathaus

Datum
28.08.2024

Öffentlich einsehbare Prozessabläufe – Plattform schaffen

Antrag Nr. 20-26 / A 04883 von Herrn StR Manuel Pretzl, Herrn StR Thomas Schmid, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Alexander Reissl, Herrn StR Sebastian Schall, Herrn StR Hans-Peter Mehling
vom 23.05.2024, eingegangen am 23.05.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

im o. g. Antrag bitten Sie das IT-Referat, eine digitale Plattform, mit deren Hilfe die Fachreferate für die Bürgerinnen und Bürger einerseits ihre Prozesse transparent darstellen können, zu schaffen. Darüber hinaus soll die Plattform Antragstellern die Möglichkeit bieten, sich mittels eines sicheren Log-in über den aktuellen Status des eigenen Antrags im Prozessablauf zu informieren.

In Ihrer Begründung führen Sie aus, dass eine moderne Stadtverwaltung ihren Bürgerinnen und Bürgern transparent und zu jeder Zeit einen sicheren und unkomplizierten Einblick gewährleisten sollte, in welchem Bearbeitungsschritt sich ihr Antrag/ ihr Anliegen befindet. Das erhöhe das Vertrauen in die Verwaltung und ermögliche den Antragstellerinnen und Antragstellern abzuschätzen, wie lange die Bearbeitung noch dauern wird. Die Verwaltung hingegen könne sich wirkungs- und serviceorientiert präsentieren.

Zu Ihrem Antrag vom 23.05.2024 teilen wir Ihnen Folgendes mit:

Die dem Antrag zugrundeliegenden Anforderungen, den Bürger*innen die Verwaltungsvorgänge transparent darzustellen, wie auch eine Statusabfrage insbesondere von Anträgen sind bereits umgesetzt oder auf den Weg gebracht. Daher ist eine Beschlussfassung des Rathauses hier nicht mehr angezeigt.

Eine Darstellung von Verwaltungsprozessen für Bürger*innen, aber auch Unternehmen, unterscheidet sich deutlich von den Abläufen und Prozessen innerhalb der Verwaltung. So sind aus der Bürger*innensicht nicht organisatorische, fachliche Abläufe relevant, sondern vielmehr Informationen zu ihren eigenen Aufgaben im Prozess, zu Voraussetzungen, benötigten Unterlagen sowie zu Bearbeitungsdauer und Kosten.

Seit dem Relaunch des Stadtportals Ende 2021 sind diese Informationen transparent für fast alle städtischen Dienstleistungen und Services unter <https://stadt.muenchen.de/buergerservice> verfügbar. In einer einheitlichen Struktur werden alle Informationen zu den einzelnen Services, transparent, barrierefrei und zukünftig auch mehrsprachig dargestellt. Struktur und Darstellung orientieren sich dabei an dem bundesweit einheitlichen Leistungskatalog (LeiKa). Dadurch können diese Informationen nicht nur im Internet, sondern neben dem städtischen Zentralen Telefonservice auch allen D115-Servicecentern im gesamten Bundesgebiet zur Verfügung gestellt werden.

Daneben soll künftig auch dem Bedürfnis der Bürger*innen nachgekommen werden, nach einem gestellten Antrag über den Verfahrensstand informiert zu bleiben.

Hier muss unterschieden werden zwischen Verwaltungsprozessen, die die Stadt umfänglich selbst ausführt und solchen, die von anderen Behörden umgesetzt werden und die Stadt hier nur bestimmte Verfahrensteile übernimmt (z. B. für die Bundesdruckerei, Bundesamt für Justiz etc.). Für diese Verfahren besteht oft nur die Möglichkeit, Eingang und Fertigstellung, aber keine Informationen zum Prozessstatus zu geben. Für diese Fälle stehen bereits, soweit rechtlich zulässig, voll integrierte Statusabfragen (z. B. muenchen.de/pass) für die Bürgerinnen zur Verfügung.

Für Verwaltungsverfahren, die die Stadt umfänglich selbst ausführt, wird aktuell ein System eingeführt, mit dem der Status der Bearbeitung von online gestellten Anträgen für Nutzer*innen in einem geschützten Bereich auf stadt.muenchen.de einsehbar wird. Auch die Ergebnisse eines Verwaltungsvorgangs werden über dieses System übermittelt werden. Zudem können hier Bürger*innen mit der Verwaltung zu Ihrem Anliegen in einem sicheren digitalen Kanal kommunizieren, um etwa fehlende Unterlagen nachzureichen oder Rückfragen zu beantworten. Bis Ende des Jahres werden die ersten Formulare an dieses System angebunden sein. Ziel ist es, langfristig alle Verwaltungsprozesse der Stadt auf diese Weise digital für Bürger*innen und Unternehmen nachverfolgbar zu machen.

Gleichzeitig wird eine sichere Login-Funktion auf Basis der Bayern ID für Bürger*innen und mittels des Elster-Zertifikats für Unternehmen zur Verfügung stehen.

Das Antwortschreiben wurde mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft und dem Direktorium abgestimmt.

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

Mit freundlichen Grüßen

gez.
Dr. Laura Dornheim
IT-Referentin