

E- und Open-Government – Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren

Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten
 Antrag Nr. 20-26 / A 00572 von Herrn StR Fabian Ewald, Herrn StR Jens Luther
 vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern
 Antrag Nr. 20-26 / A 03811 von der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt - Fraktion
 vom 24.04.2023, eingegangen am 24.04.2023

Wie digital ist München? (II)Umsetzung elektronischer Signaturen in München noch in diesem Jahr

Antrag Nr. 20-26 / A 04670 von Herrn StR Fabian Ewald, Frau StRin Sabine Bär, Herrn StR Leo Agerer, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Hans Hammer, Frau StRin Dr. Evelyne Menges, Herrn StR Hans-Peter Mehling
 vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Wie digital ist München? (IV)End-to-End Digitalisierung vorantreiben

Antrag Nr. 20-26 / A 04671 von Frau StRin Sabine Bär, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Hans Hammer, Herrn StR Leo Agerer, Herrn StR Fabian Ewald
 vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 14681

Beschluss des IT-Ausschusses vom 11.12.2024 (VB)

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zum beiliegenden Beschluss

<p>Anlass</p>	<p>Der Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 hat das Ziel, E- und Open-Government als stadtweite Aufgaben weiterzuentwickeln. Hierfür wurde das RIT beauftragt, bis spätestens Ende 2024 eine Beschlussvorlage zur Fortführung und weiteren Ausgestaltung von E- und Open-Government für die Landeshauptstadt München vorzulegen.</p>
<p>Inhalt</p>	<p>Bereits in den letzten Jahren wurden umfangreiche Maßnahmen umgesetzt, die im Beschluss dargestellt werden. Für die nächsten Jahre sind aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen und den sich ändernden Anforderungen durch die Stadtgesellschaft wichtige Maßnahmen zur</p>

	<p>Digitalisierung der Verwaltung erforderlich. Die Fortführung des E- und Open-Government-Projektes für die Jahre 2026 – 2028 wird mit dieser Beschlussvorlage unter dem Vorbehalt der Finanzierung beantragt. Die erforderlichen Finanzmittel sollen über das Eckdatenverfahren 2026 beantragt werden.</p>
Gesamtkosten / Gesamterlöse	<p>Die erforderlichen Haushaltsmittel betragen insgesamt für 2026 5.531.443 €, für 2027 5.520.406 € und für 2028 4.104.551 €.</p>
Klimaprüfung	<p>Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein</p>
Entscheidungs- vorschlag	<p>Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des IKT-Vorhabens „E- und Open-Government – Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren“ zu.</p>
Gesucht werden kann im RIS auch unter	<p>Open-Government, Bürger*innenbeteiligung, E-Partizipation, E-Government, Internet, eDienste, eServices, Online-Dienste, OZG</p>
Ortsangabe	<p>/</p>

E- und Open-Government – Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren

Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten
Antrag Nr. 20-26 / A 00572 von Herrn StR Fabian Ewald, Herrn StR Jens Luther
vom 23.10.2020, eingegangen am 23.10.2020

Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern
Antrag Nr. 20-26 / A 03811 von der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt - Fraktion
vom 24.04.2023, eingegangen am 24.04.2023

Wie digital ist München? (II) Umsetzung elektronischer Signaturen in München noch in diesem Jahr

Antrag Nr. 20-26 / A 04670 von Herrn StR Fabian Ewald, Frau StRin Sabine Bär, Herrn StR Leo Agerer, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Hans Hammer, Frau StRin Dr. Evelyne Menges, Herrn StR Hans-Peter Mehling
vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Wie digital ist München? (IV) End-to-End Digitalisierung vorantreiben

Antrag Nr. 20-26 / A 04671 von Frau StRin Sabine Bär, Frau StRin Ulrike Grimm, Herrn StR Hans Hammer, Herrn StR Leo Agerer, Herrn StR Fabian Ewald
vom 04.03.2024, eingegangen am 04.03.2024

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 14681

3 Anlagen

- Stadtratsanträge
- Anhang Liste der Datensätze OpenDataPortal
- Stellungnahmen

Beschluss des IT-Ausschusses vom 11.12.2024 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag der Referentin.....	3
1. IST-Zustand.....	3
2. Sachstand und Analyse des IST-Zustandes	3
2.1. Umsetzung von Onlinediensten – OZG und freiwillige Dienste	3
2.2. Anliegenmanagement.....	4
2.3. Formularserver	5
2.4. Login für externe Accounts (u.a. BayernID, Unternehmenskonto ELSTER)	5
2.5. Technischer Bürger*innensupport.....	5

2.6. Ausbau des Open Data Angebots.....	5
2.7. Onlinebeteiligungsplattform.....	7
2.8. Besonderes Behördenpostfach (BeBPo).....	7
2.9. Chatbot.....	7
2.10. Online-Videoberatung	9
2.11. WerkSTADT.....	9
2.12. Weitere Onlinekomponenten.....	10
3. SOLL-Zustand	11
3.1. Planung und Umsetzung Digitales Amt (DIA).....	11
3.2. Umsetzung von Onlinediensten – OZG und freiwillige Dienste	12
3.3. Bezahlkomponente	12
3.4. Formularserver	12
3.5. Login für externe Accounts (u. a. BayernID, Unternehmenskonto ELSTER).....	13
3.6. Onlinevideoberatung.....	13
3.7. Chatbot.....	13
3.8. Bürgerbeteiligung - digital und analog (Bda)	13
3.9. Anliegenmanagement	14
3.10. Beteiligungsplattform	14
3.11. WerkSTADT.....	14
3.12. Ausbau des Open Data Angebots.....	15
4. Stadtratsanträge mit E- und Open-Government-Bezug.....	15
4.1. 20-26 / A 04671 Wie digital ist München (IV), End-to-End Digitalisierung vorantreiben vom 04.03.2024	15
4.2. 20-26 / A 04670 Wie digital ist München (II), Umsetzung elektronischer Signaturen in München noch in diesem Jahr vom 04.03.2024.....	16
4.3. Stadtratsanträge 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ und 20 26 / A 00572 „Münchener Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“	17
5. Personal	18
6. Kosten	18
7. Nutzen und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	18
8. Finanzierung.....	19
9. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit	19
10.IT-Strategiekonformität und Beteiligung	19
11.Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung	20
12.Klimaprüfung	20
13.Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate.....	20
II. Antrag der Referentin	23
III. Beschluss.....	24

I. Vortrag der Referentin

Zusammenfassung

Der Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 hat das Ziel, E- und Open-Government als stadtweite Aufgaben weiterzuentwickeln. Hierfür wurde das RIT beauftragt, bis spätestens Ende 2024 eine Beschlussvorlage zur Fortführung und weiteren Ausgestaltung von E- und Open-Government für die Landeshauptstadt München vorzulegen.

Bereits in den letzten Jahren wurden umfangreiche Maßnahmen umgesetzt, die im Beschluss dargestellt werden. So wurden beispielsweise die Onlineangebote und die Basiskomponenten für die Stadtgesellschaft ausgebaut und optimiert, das Anliegenmanagement zur niederschweligen Meldung von Schäden und Verschmutzungen im Stadtgebiet erweitert und der Chatbot zur Unterstützung der Stadtgesellschaft und der Verwaltung auf- und ausgebaut.

Für die nächsten Jahre sind aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen und den sich ändernden Anforderungen durch die Stadtgesellschaft wichtige Maßnahmen zur Digitalisierung der Verwaltung erforderlich. Daher sollen in den Jahren 2026 bis 2028 weitere Themen angegangen und umgesetzt werden, wie beispielsweise der Ausbau und die Optimierung der Onlineangebote, die Planung und stufenweise Umsetzung eines vollständig digitalen Angebots als Alternative zu Vor-Ort-Terminen, der weitere Ausbau des Open-Data-Angebots und die strategische Konzeptionierung und Ausbau der digitalen und analogen Beteiligungsformate inklusive der Optimierung des Umgangs mit Feedback der Stadtgesellschaft.

Die Fortführung des eoGov-Projektes für die Jahre 2026-2028 wird mit dieser Beschlussvorlage unter dem Vorbehalt der Finanzierung beantragt. Die erforderlichen Finanzmittel sollen über das Eckdatenverfahren 2026 beantragt und mit einem Folgebeschluss Ende 2025 dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt werden.

1. IST-Zustand

In den letzten Jahren wurden auf Basis des Beschlusses Nr. 20-26 / V 08167 „E- und Open-Government als stadtweite Aufgabe weiterentwickeln“ umfangreiche Onlineangebote zum Nutzen der Stadtgesellschaft und zur Unterstützung der Verwaltung zur Verfügung gestellt und u.a. im Hinblick auf die Nutzungsfreundlichkeit optimiert.

Darüberhinaus wurde weitere Daten als Open Data bereitgestellt.

Diese durchgeführten Maßnahmen sind allerdings nicht abgeschlossen und müssen nun sowohl wie im Beschluss beschrieben in 2025 fortgeführt werden, als auch weitere Maßnahmen in den Jahren 2026 – 2028 umgesetzt werden.

2. Sachstand und Analyse des IST-Zustandes

2.1. Umsetzung von Onlinediensten – OZG und freiwillige Dienste

Von 2023 bis 07/2024 wurden insgesamt über 85 neuen Onlineangebote über den Formularserver zur Verfügung gestellt und es fanden über 220 Optimierungen an den bestehenden Diensten statt.

Die Umsetzungen erfolgten u.a. in folgenden Themenfeldern:

- Leistungen für Geringverdiener*innen
- Hilfen in sonstigen Lebenslagen
- Ärztliche Begutachtungen und Beratungen
- Infektionsschutz und Impfungen
- Entwässerung
- Einbürgerung und Aufenthalt
- Fahrerlaubnisse
- Bürgerbüro

Die vorhandenen Onlineangebote wurden Stand 31.07.2024 über 1.800.000 von Bürger*innen bzw. Unternehmen genutzt. Sie haben eine Nutzungszufriedenheit von ca. 80%. Die Bürger*innen und Unternehmen würden die Nutzung zu über 80% weiterempfehlen.

Darüberhinaus wurden die EfA-Leistungen (Einer-für-Alle) für den Bereich Umzug und Kfz- An-, Ab- und Ummeldung eingeführt. Der weitere Einsatz von EfA-Leistungen befindet sich derzeit in der Umsetzung bzw. Planung.

Über das OZG-ÄndG, welches seit 24. Juli 2024 gültig ist, wurden u.a. folgende Kernmaßnahmen beschlossen:

- eine Fokussierung auf bestimmte Leistungen, die auch Ende-Zu-Ende zur Verfügung gestellt werden sollen.
- Einsatz der DeutschlandID (ehemals BundID) ab 25.Juli 2027
- Vorantreiben des OnceOnly Prinzips
- Optimierung der Onlineangebote in Hinblick auf Nutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit
- Einführung eines Datenschutzcockpits als Transparenz- und Steuerungswerkzeug
- Recht auf digitale Verwaltung bei Bundesleistungen ab 25.Juli 2028
- Digital Only für Unternehmensleistungen ab 25.Juli 2029
- Abschaffung der Papierform

Um die Umsetzung des OZG-ÄndG sicherzustellen, müssen in den nächsten Jahren etliche Maßnahmen erfolgen (siehe 3. SOLL-Zustand).

Derzeit ist z. B. nur für 22 der Onlineangebote eine Anbindungen an ein Fachverfahren umgesetzt. Dies soll weiterhin für die frequentiertesten und vom OZG- ÄndG geforderten Leistungen umgesetzt werden, um auch die interne digitale Bearbeitung der Anträge voranzutreiben und den Nutzen intern zu erhöhen, sofern die Haushaltslage dies zulässt.

2.2. Anliegenmanagement

Das Angebot der niedrighschwelliger Meldemöglichkeit von Schäden und Verschmutzungen wird sehr gut von den Münchner*innen angenommen. Monatlich gehen im Schnitt 1600 Meldungen auf der Plattform ein.

Das Angebot wurde 2024 um weitere Kategorien ergänzt, damit können nun in 39 Kategorien Schäden und Verschmutzungen gemeldet werden.

Der durch die Plattform entstandene Mehrwert bei der Bearbeitung von Anliegen z. B. durch die Arbeit mit Textbausteinen, die Zuweisungsmöglichkeit an Dienstleister*innen oder die Anbindung an Fachverfahren wurde bei den Fachbereichen erkannt und die

Nachfrage von Seiten der Fachbereiche steigt. Dadurch kann das Meldeangebot in Form von zusätzlichen Kategorien weiter ausgebaut werden.

2.3. Formularserver

In den letzten Jahren wurde zur Erhöhung der Nutzungsfreundlichkeit der Adressservice und die Mehrsprachigkeit in die Onlinedienste eingebunden und mit etlichen Maßnahmen die UX und die Barrierefreiheit der Onlinedienste optimiert.

2.4. Login für externe Accounts (u.a. BayernID, Unternehmenskonto ELSTER)

Auf Basis des Beschlusses Nr. 20-26 / V 08167 wurden etliche Optimierungen bei der Identifizierung und Authentifizierung vorgenommen. Diese sind u. a.

- Optimierung der Oberfläche zur Erhöhung der Nutzungsfreundlichkeit und zur Sicherstellung der Wiedererkennbarkeit
- Implementierung des Unternehmenskontos ELSTER

Durch diese Maßnahmen konnte eine durchschnittliche Anmeldequote von ca. 40 % über die BayernID erreicht werden.

Um diese Quote zur Vereinfachung der weiteren Bearbeitung in der Sachbearbeitung zu erhöhen sollen in den nächsten Jahren weitere Maßnahmen umgesetzt werden (siehe 3.0 SOLL-Zustand).

2.5. Technischer Bürger*innensupport

Die mit Beschluss Nr.20-26 / V 01894 „KVR Online 2023“ und Nr.20-26 / V 08167 „E- und Open-Government als stadtweite Aufgaben weiterentwickeln“ beauftragte Einführung eines technischen Bürgersupports konnte in 2024 erfolgreich pilotiert werden. Es konnten während der 6-monatige erfolgreichen Pilotierung wichtige Erfahrungswerte gesammelt und die Mengengerüste qualifiziert werden. Der Technische Bürger*innen-Support wurde für alle eigenen Online-Dienste (ca.185) der LHM angeboten. Der Aufbau einer Support-Wissensdatenbank wurde während der Pilotzeit begonnen.

Durch den Einsatz des Fallbearbeitungssystems „Zammad“ in Kombination mit einem Supportformular und dem Bürgerkonto konnte eine fallabschließende, nahtlose Ende-zu-Ende Fallbearbeitung und Kommunikation zum Bürger hin geschaffen werden

Während der Pilotphase wurden Strukturen für einen dauerhaften Service erarbeitet und mit der zuständigen Abteilung bei ITM abgestimmt. Der „Technischen Bürger*innensupports“ wurde im Jahr 2024 (Juli) mit Ende des Piloten als dauerhafter Service in die Linie übergeben.

2.6. Ausbau des Open Data Angebots

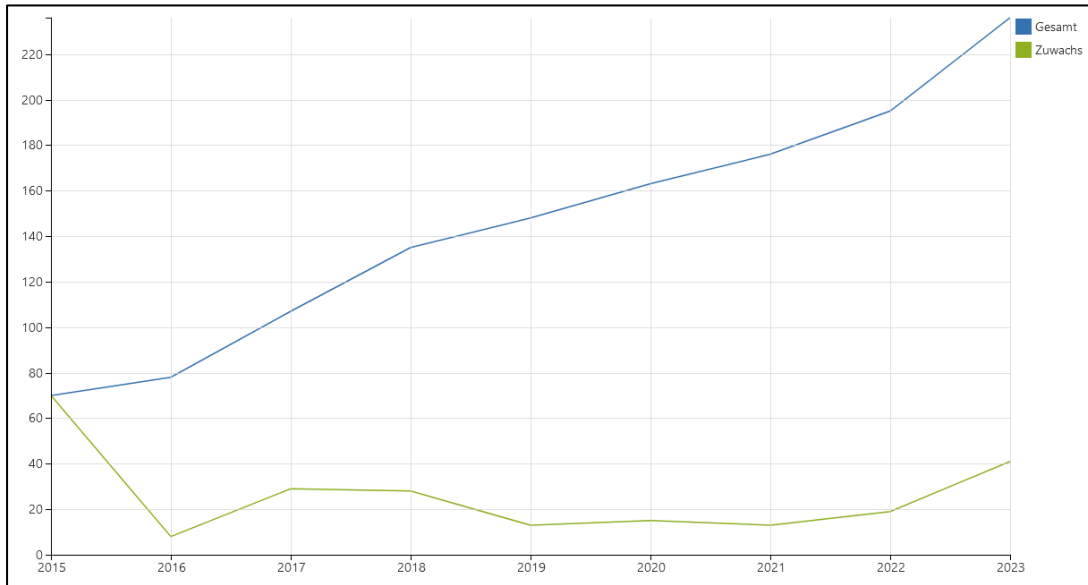
2021 wurden im Auftrag des Stadtrats (Beschluss 20-26 / V 01787 vom 03.03.2021) alle Referate, Eigenbetriebe und Gesellschaften angeschrieben, um geeignete Datensätze zur Veröffentlichung auf dem Open Data Portal der LHM zu erhalten. Von den damals 96 genannten Datensätze wurden bereits 77 auf dem Open Data Portal veröffentlicht.

Darüber hinaus werden zusätzlich seitdem als interessant beurteilte Daten bei den jeweiligen Fachabteilungen regelmäßig konkret angefragt. Als interessant gelten dabei Daten, die von anderen Kommunen bereits veröffentlicht wurden oder die potentielle Nutzungsmöglichkeiten versprechen.

Das Thema "Open Data" wurde beim Kickoff-Treffen im März 2024 der Digitalmanager*innen vorgestellt. Mit einigen Digitalmanager*innen wurde daraufhin bereits bei der Veröffentlichung von Datensätzen zusammengearbeitet.

Anzahl Datensätze Open Data Portal

Die Zahl der Datensätze im Open Data Portal hat sich seit 2020 um über 100 erhöht. Derzeit beträgt die Anzahl 269 (Stand: 30.08.2024). Davon sind 54 Geo-Datensätze, deren Metadaten automatisch von Geoportal übertragen werden. Die Themen der Geo-Datensätze reichen vom WC-Finder, dem Stadtplan der städtischen Trinkbrunnen, der Baustellenkarte bis zu aktuellen Luftbildern mit einer Bodenauflösung von 20 cm.



Grafik: Zuwachs neuer Datensätze und Gesamtzahl der Datensätze auf opendata.muenchen.de 2015 - 2023

Die Weiterentwicklung des Open Data Portals ist aufgrund der derzeitigen Haushaltslage eingefroren.

Liste der Datensätze nach Organisation

Wie vom Stadtrat gewünscht (siehe Beschluss 20-26 / V 12588 vom 24.04.2024), befindet sich eine Liste der Datensätze nach Organisation sortiert im Anhang (Stand: 30.08.2024).

Die jeweils aktuelle Liste neuer bzw. aktualisierter Datensätze ist jederzeit unter <https://opendata.muenchen.de/pages/aktuelles> abrufbar.

Open Data Day

Teil der Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Open Data ist die jährliche Durchführung des Open Data Days. Am 04.05.2024 veranstaltete das IT-Referat zusammen mit der Bayerischen Digitalagentur byte und dem OK Lab München den diesjährigen Open Data Day München. Die Veranstaltung fand im Munich Urban Colab statt. Sie war mit 100 Teilnehmenden ausgebucht.

Die Themen der einzelnen Sessions reichten von sensiblen Gesundheitsdaten, Linked Open Data für Verwaltungen, Kultur-Hackathon Coding da Vinci, Best Practices aus der Start-up-Welt bis zu Sprachassistenten für offene Daten. Er dient dem Erfahrungs- und Wissensaustausch von Interessierten sowie der Pflege und dem Ausbau des informellen Open Data-Netzwerkes. Der nächste Open Data Day ist für den 1. März 2025 geplant.

2.7. Onlinebeteiligungsplattform

Die gesamtstädtische Beteiligungsplattform unser.muenchen.de, welche auf der Software „CONSUL“ basiert, wurde im Jahr 2021 prototypisch eingeführt. Aktuell werden unterschiedliche Beteiligungsprojekte der Fachreferate auf der Plattform durchgeführt. Weiter verfügt die Plattform über einen durchgehend geöffneten Feedback-Raum in welchem Nutzer*innen Anmerkungen zur Plattform abgeben können. Die Software bietet noch weitere Module, welche aber derzeit noch nicht genutzt werden. (Mängelmelder, Wahlen und Bürgerbudget).

Aufgrund technischer Belange muss in 2024 die Umstellung zu einem „Software-as-a-Service“-Model (SaaS) erfolgen.

Aktuell wird das Projekt „Einwohner*innen-Budget“ implementiert. Als Teil der Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsbeteiligung im Rahmen des ÖBK beschloss der Stadtrat am 29.11.2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10332) die Einführung eines jährlich stattfindenden Einwohner*innenbudgets. Dieses Beteiligungsverfahren wird vsl. 2025 zum ersten Mal durchgeführt.

In den vergangenen Jahren wurden u. a. zur Digitalisierungsstrategie auf unser.muenchen.de beteiligt. Alle abgeschlossenen Beteiligungen sind hier einsehbar: <https://unser.muenchen.de/projekte>.

Der künftige Einsatz der Online-Beteiligungsplattform ist im Rahmen der geplanten Struktur der Öffentlichkeitsbeteiligung in München zu sehen und wird zusammen mit der Fachstelle für Öffentlichkeitsbeteiligung und Partizipation (D-I-ZV-SG3-2)¹ bewertet. Die Erprobungsphase endet 2024, so dass ab 2025 an der Weiterentwicklung einer Beteiligungsplattform gearbeitet werden kann.

Derzeit wird noch an den Mängeln aus dem Barrierefreiheitstest der Pfennigparade gearbeitet und die Übergabe in den Betrieb vorangetrieben.

2.8. Besonderes Behördenpostfach (BeBPo)

Nachdem die im Einsatz befindliche Lösung „COM Vibilia“ für den Austausch elektronischer Dokumente mit der Justiz über einen sicheren Übermittlungsweg entsprechend ERVV (Elektronischer-Rechtsverkehrs-Verordnung) aufgrund der Mengen an sicher zu speichernden Daten an ihre Grenzen stösst, ist eine technologisch besser geeignete Lösung in Verbindung mit der eAkte zu finden.

Nach Ermittlung der stadtweiten fachlichen Anforderungen wurde Mitte 2023 das Teilprojekt „BeBPo-Serverlösung“ initiiert, um derzeit ca. 130 Fachbereichen eine zentrale, multiuserfähige Lösung zur Verfügung zu stellen. Im Rahmen eines Anbietervergleichs fiel die Entscheidung auf den Governikus Multi Messenger (GMM), einem Produkt des IT-Planungsrates seit 2017. Im Rahmen des Teilprojekts „BeBPo-Serverlösung“ wird die bestehende Lösung „ComVibilia“ migriert, so dass zu jeder Zeit sicher gestellt ist, dass Fachbereiche entweder mit der neuen oder mit der alten Lösung arbeiten können.

2.9. Chatbot

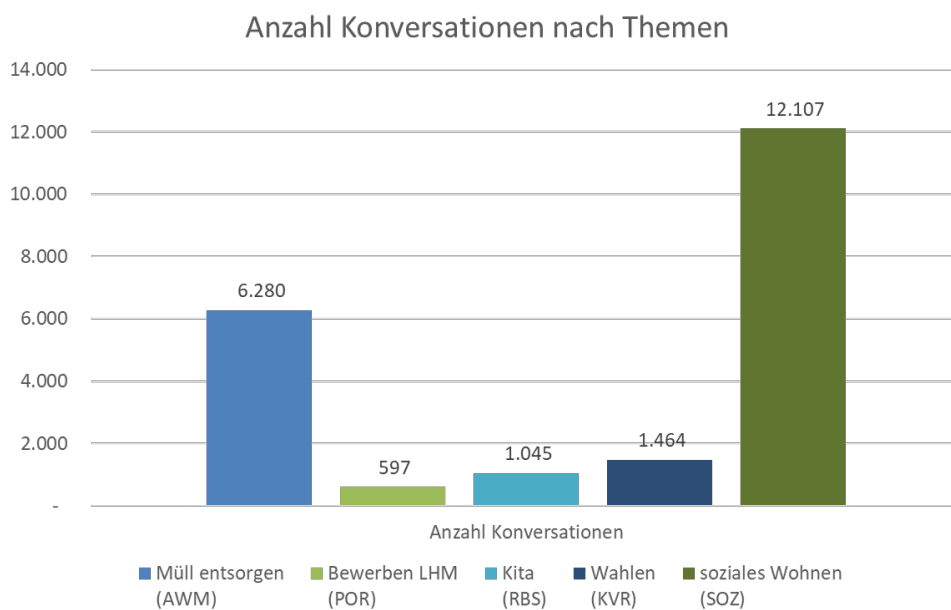
Nach der Pilotierungsphase in 2022 wurde festgestellt, dass ein Wechsel der Software notwendig ist. Im Rahmen einer MBUC fiel die Entscheidung Ende 2022 auf den Anbieter

¹ Die neu gegründete Fachstelle für Öffentlichkeitsbeteiligung und Partizipation im Direktorium unterstützt die Fachabteilungen bei Konzeptionierung und Durchführung von Beteiligungen und berät bei der Nutzung der gesamtstädtischen Beteiligungsplattform unser.muenchen.de.

Ubitec, der eine Chatbot-Software mit natürlicher Spracherkennung als KI-Komponente anbietet. Im Rahmen eines Projekts wurde der Bürger*innen Chatbot „Muckl“ im April 2023 mit dem Thema Landtagswahlen getestet und gestartet. Zusätzlich wurde der Chatbot mit einem Live-Chat angeboten, der es Bürger*innen ermöglichte weiterführende Fragen, auf die der Chatbot keine Antwort hat, direkt zu stellen und vom einem Mitarbeitenden beantwortet zu bekommen.

Die Themen Abfall entsorgen, Kinderbetreuung, Soziales Wohnen, Bewerben bei der Landeshauptstadt München und Europawahlen folgten bis Mitte 2024. Somit ist der Chatbot nicht nur auf der Internetpräsenz der Stadt München zu finden, sondern auch auf weiteren Internetauftritten der Referate und Eigenbetriebe.

Im Durchschnitt werden aktuell pro Woche 574 Konversationen mit dem Chatbot geführt. Die Gesamtanzahl der Konversationen beläuft sich auf ca. 41.400 (Stand 01.09.2024). Am meisten nachgefragt wird beim Thema Soziales Wohnen und Müll entsorgen.

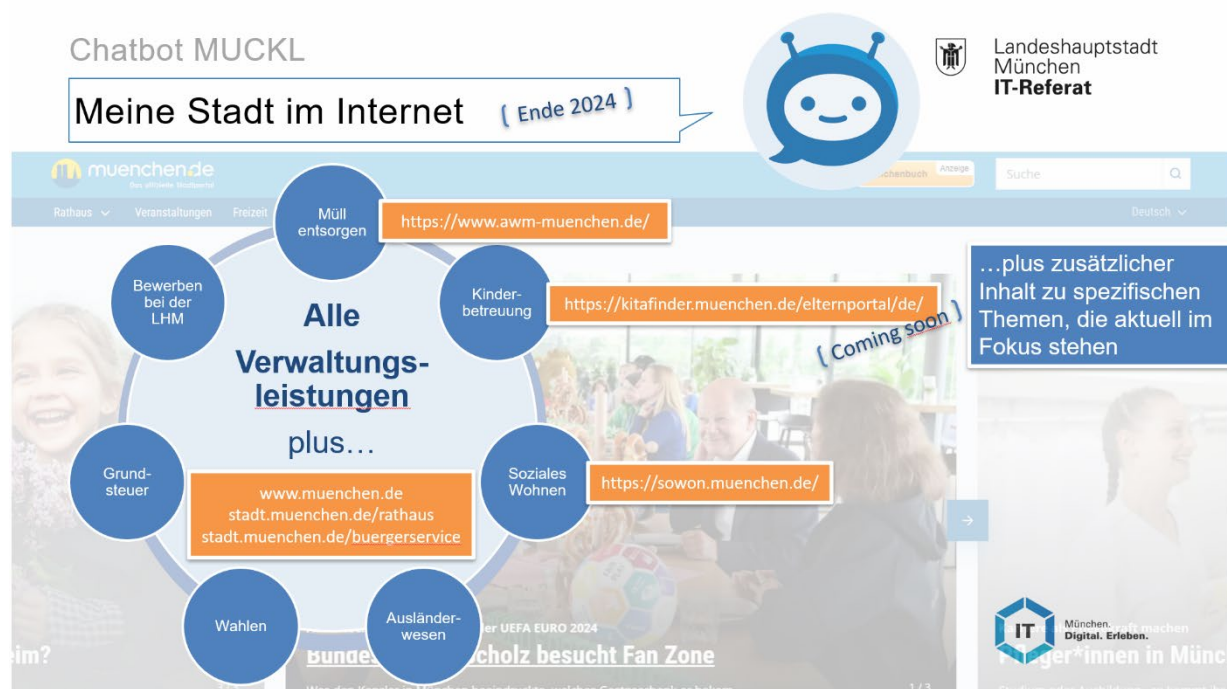


Bis Ende 2024 werden alle Bürgerservices / Verwaltungsleistungen der LHM mit dem Chatbot ausgestattet sein. Aufgrund der Menge an Informationen und der Informationsbreite der Bürgerservices wird eine „KI-Suche“ im Chatbot implementiert, die technologisch auf einer Entwicklung des Innovationlabs von it@M beruht. Ebenfalls bis Ende 2024 wird das Thema Grundsteuer(reform) im Chatbot implementiert, um den erwarteten Ansturm an Rückfragen zu den Bescheiden ab Januar 2025 für die Fachabteilung besser handhabbar zu machen.

Eine Anfrage des Gründungsbüros (RAW) ist in Prüfung und wird möglichst im Rahmen der vorhanden Ressourcen und sofern die Haushaltslage es zulässt umgesetzt.

Zwei weitere, dauerhaft verfügbare Live Chats (Servicetelefon des Sozialreferats, Kundencenter AWM) sind bis Q4/2024 umgesetzt und ergänzen die bestehenden Servicekanäle. Vorgelagert ist auch hier der Chatbot, so dass ein Live-Chat erst dann zustande kommt, wenn Bürger*innen spezifische Fragestellungen haben.

Ebenfalls bis Ende 2024 wird der Chatbot mehrsprachig zur Verfügung stehen. Auch hier wird auf eine KI-Übersetzungs-Komponente (DeepL) zurückgegriffen und diese in den Chatbot integriert. Im Fokus steht hierbei die Ausländerbehörde. Im Chatbot zur Verfügung stehende Sprachen richten sich nach den Sprachen auf Muenchen.de, um Bürger*innen ein konsistentes Bild zu vermitteln.



Ende 2024 soll das Projekt Chatbot beendet werden. Bis dahin wird ein Großteil der Informationen zu Verwaltungsleistungen und Bürgerservices im Chatbot verfügbar sein. Aufgrund der Haushaltslage werden keine oder nur geringe thematischen Weiterentwicklungen möglich sein. Technologische Weiterentwicklungen sind nicht geplant, da sie aktuell als nicht finanzierbar angesehen werden.

2.10. Online-Videoberatung

Im Jahr 2023/2024 entstand das Fachkonzept zur Videoberatung in Abstimmung mit den Fachbereichen der Referate, insbesondere dem Sozialreferat und dem KVR. Der Bedarf und die Art der in den Fachbereichen benötigten Videoberatung wurde erhoben. Da unterschiedliche Anwendungsbereiche unterschiedliche Anforderungen hervorbringen konnte als Ergebnis des Fachkonzepts festgehalten werden, dass Videoberatung von anonymen Einzelterminen bis zu Terminen mit Authentifizierung mittels Personalausweis, gemeinsamer Dokumentenbearbeitung und Bezahlung der Verwaltungsleistung in allen Facetten bei der LHM benötigt wird.

Eine erste Marktanalyse und Machbarkeitseinschätzung hat ergeben, dass für eine Basislösung (siehe Kapitel 3.6) eine Umsetzung mit vorhandenen Systemen und Komponenten bei der aktuellen Haushaltslage angebracht ist.

Die Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Fachkonzept zur Videoberatung gehen in das in 2025 startende neue Projekt „Digitales Amt“ über (siehe Kapitel 3.1).

2.11. WerkSTADT

Verschiedene Kooperationsprojekte mit Universitäten und Hochschulen zur Mitgestaltung der digitalen Stadt erreichten die Zielgruppe der Student*innen. Die generierten Ideen fließen in die Weiterentwicklung der einzelnen Projekte ein.

Um die Münchner Senior*innen beim Umgang mit den Online-Angeboten der Münchner Stadtverwaltung zu unterstützen, hat das IT-Referat die Veranstaltungsreihe „Digitale Angebote der Stadtverwaltung entdecken – für Senior*innen“ ins Leben gerufen. Nach erfolgreicher Pilotierung im Februar 2024 wird diese nun zwei bis drei Mal jährlich stattfinden. Senior*innen können hierbei verschiedene Online-Angebote der Stadtverwaltung kennenlernen und ausprobieren. Städtische Mitarbeiter*innen vor Ort beantworten individuelle Fragen zu den Angeboten. Die Veranstaltungsreihe findet in Kooperation mit dem Kreisverwaltungsreferat, den Stadtbibliotheken und der Digitale Hilfe München statt.

Über das innerstädtische WerkSTADT-Barcamp wurde die referatsübergreifende Vernetzung gestärkt.

Alle WerkSTADT-Maßnahmen wurden von der jeweiligen Zielgruppe gut angenommen.

2.12. Weitere Onlinekomponenten

Die E- und Opengovernment-Komponenten wurden in den letzten Jahren auf die Zukunftsfähigkeit hin untersucht.

Eine detaillierte Planung von Maßnahmen erfolgt im Zuge der Teilprojekte „Digitales Amt“ und „Bürger*innenbeteiligung digital und analog“ (siehe SOLL-Zustand).

Online-Bezahlkomponente:

Die Komponente „Elektronisches Bezahlen“ wurde seit Produktivbetrieb über die Onlinedienste über 90.000 Mal genutzt und ist somit ein wesentlicher Baustein der Digitalisierung.

Newsletterplattform

Über die Newsletterplattform werden derzeit 106 Newsletter aus den unterschiedlichsten Themenbereichen für über 130.000 externe und interne Abonnenten zur Verfügung gestellt.

Kooperationsplattform

Mit der Kooperationsplattform werden 188 Projekträume zur Verfügung gestellt um die Zusammenarbeit in Projekten zwischen Externen und internen Mitarbeitenden zu unterstützen. Die Plattform wird von über 1.700 internen und von über 2.800 externen Nutzer*innen verwendet.

Datenaustauschplattform

Die Datenaustauschplattform wurde im Jahr 2024 auf eine aktuelle Version umgestellt. Derzeit nutzen über 3500 Personen diese Plattform um insgesamt über 2,6 TB an Dateien auszutauschen.

DE-Mail

Die DE-Mail Postfächer wurden stark reduziert und zum Teil durch BeBPo – Postfächer ersetzt, da über das OZG-ÄndG keine rechtliche Verpflichtung des DE-Mail-Kanals verankert ist.

Veranstaltungsregistrierung

Mit Hilfe der Veranstaltungsregistrierung wurden über 130.000 Anmeldungen zu Veranstaltungen verarbeitet.

Umfrageplattform

Mit der Umfrageplattform werden derzeit über 1500 Umfragen mit über 650 Nutzenden verwaltet und organisiert.

3. SOLL-Zustand

In den folgenden Kapiteln werden die für 2025 geplanten Umsetzungen dargestellt und darüber hinaus ein Einblick in die Folgejahre 2026 bis 2028 gegeben.

Für die dargestellten Maßnahmen 2026 bis 2028 sind weitere Finanzmittel erforderlich. Diese werden in 2025 über die Eckdatenbeschlüsse dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt.

Eine Veränderung ab 2025 ist die thematische Bündelungen der Aktivitäten mit Fokus auf den E- und Open- Governmentthemen „Digitales Amt und digitale Verwaltungsleistungen“ (Kapitel 3.1), „Bürgerbeteiligung“ (Kapitel 3.2) sowie „Open Data“ (Kapitel 3.3).

Da die befristeten Projektmittel nur bis Ende 2025 laufen, sind für die dargestellten Themen nur im begrenzten Umfang Maßnahmen möglich. Diese sind in den folgenden Unterkapiteln aufgeführt.

3.1. Planung und Umsetzung Digitales Amt (DIA)

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Um mittel- bis längerfristig ein vollständig digitales Angebot als Alternative zu Vor-Ort-Terminen anbieten zu können, wird noch in 2025 ein Teilprojekt „Digitales Amt“ gestartet, das sich mit der Zusammenführung wesentlicher Onlineangebote beschäftigt. Das digitale Amt soll es den Fachbereichen aller Referate und Eigenbetriebe mit Publikumsverkehr ermöglichen sicher, rechtskonform und im Dialog mit dem Bürger alle Verwaltungsleistungen und -angebote digital anzubieten von der Terminvergabe bis zur Bezahlung der Leistung. Die bereits Online verfügbaren Verwaltungsleistungen und -angebote werden integriert im Sinne eines „Single Point of Communication and Information“ für Bürger*innen. Das Teilprojekt „Digitales Amt“ vereint die E- und Open-Government-Themen „Information von Bürger*innen“, „direkte Kommunikation mit Bürger*innen“ (bspw. Chatbot, Mehrsprachigkeit) und „Onlineservices“ (Onlineformulare, Login mit BayernID bzw. DeutschlandID, Bürgerkonto, ePayment, Videoberatung) sowie deren Ende-zu-Ende Digitalisierung im Sinne effizienter Geschäftsprozesse.



Im Rahmen des Fachkonzepts Videoberatung wurde ein Teil der Anforderungen bereits erhoben und dient als Grundlage für das in 2025 entstehende Fachkonzept „Digitales Amt“. Bis zum Jahresende 2025 sollen die Anforderungen und Ziele für ein Digitales Amt bei den Fachbereichen erhoben und finalisiert sein.

Planungen für 2026 bis 2028

Im Anschluss an die Konzeption wird im Rahmen einer weiteren Beschlussvorlage dem Stadtrat die Entscheidung über das weitere Vorgehen zur Umsetzung vorgelegt.

3.2. Umsetzung von Onlinediensten – OZG und freiwillige Dienste

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Es werden ca. 50 weitere Onlineangebote umgesetzt; darüber hinaus werden weitere Optimierungen der bestehenden Dienste vorangetrieben und der Einsatz von EfA-Diensten geplant.

Planungen für 2026 bis 2028

Für die Folgejahre 2026 bis 2028 sind folgende Maßnahmen geplant, um u.a. den Forderungen aus dem OZG-ÄndG gerecht zu werden:

- Vorantreiben der Ende-Zu-Ende Digitalisierung
- Weitere Optimierungen der Onlineangebote in Hinblick auf Gesetzeskonformität, Nutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit
- Vorbereitung und Planung der Angebote in Hinblick auf das Once-Only-Prinzip und der Registermodernisierung verbunden mit dem dafür notwendigen Datenmanagement
- Strategische Planung der Möglichkeiten und Potentiale der eIDAS-Verordnung und der damit verbundenen EU-Wallet²
- Weitere Planung und Umsetzung von EfA-Diensten

3.3. Bezahlkomponente

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Im Jahr 2025 ist die Sicherstellung des Betriebs geplant.

Planungen für 2026 bis 2028

Es werden vorrangig Maßnahmen zur Betriebssicherung umgesetzt. Nach Prüfung des Bedarfs an asynchronen Bezahlmöglichkeiten, abhängig von der Impelmentierung und Nutzung der Deutschland-ID durch die Bürger*innen, wird das bestehende Konzept angepasst und die technologische Umsetzung angestossen.

3.4. Formularserver

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Im Jahr 2025 werden vorrangig Maßnahmen zur Betriebssicherung umgesetzt und nur kleinere Optimierungen und Anpassungen durchgeführt.

² <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/digitale-identitaeten/eidas-2-0/eidas-2-0-node.html>

Planungen für 2026 bis 2028

In den Folgejahren ist die Vorbereitung und Umsetzung in Hinblick auf die Registermodernisierung geplant, der nutzungsoptimierte Ausbau der, die Implementierung von Schnittstellen zur Sicherstellung des Ende-Zu-Ende Gedankens und das Vorrantreiben der Mehrsprachigkeit.

3.5. Login für externe Accounts (u. a. BayernID, Unternehmenskonto ELSTER)

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Im Jahr 2025 werden vorrangig Maßnahmen zur Betriebssicherung umgesetzt und die Anbindung der DeutschlandID vorbereitet.

Planungen für 2026 bis 2028

In den Folgejahren ist eine strategische Betrachtung in Hinblick auf die Einsatz und Umsetzungsmöglichkeiten der EU-Wallet und die Anbindung der DeutschlandID geplant.

3.6. Onlinevideoberatung

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Um zu einer baldigen, mit vorhandenen Systemen abbildbaren und ressourcenschonenden Lösung zu kommen wurde ein mehrstufiges Vorgehen entwickelt, dass für Stufe 1 (Videoberatungstermine mit keiner/niedriger Authentifizierung können über das vorhandene Videokonferenz-Tool durchgeführt werden) in Q4/2024 in ein Umsetzungsprojekt mündet. Dieses Teilprojekt wird ausschließlich intern besetzt und soweit möglich mit vorhandenen Systemen und Komponenten in 2025/2026 umgesetzt.

Planungen für 2026 bis 2028

Für die Jahre 2026-2028 ist der weitere Ausbau der Videoberatung mit vorhandenen Mittel und Tools sowie der Übergang in das Projekt „Digitales Amt“ vorgesehen.

3.7. Chatbot

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Im Jahr 2025 werden vorrangig Maßnahmen zur Betriebssicherung sowie Qualitätssicherung der Inhalte umgesetzt.

Planungen für 2026 bis 2028

Im Rahmen des Betriebs des Chatbot werden weitere Anforderungen von einzelnen Fachbereichen aufgenommen, geprüft und wenn möglich umgesetzt.

Insbesondere der Einsatz von KI wird im Zuge der Anforderungserhebung betrachtet.

Ein Ausbau der fachbereichsspezifischen Live-Chats, sofern Fachabteilungen Bedarf melden, ist ebenfalls im Rahmen des Betriebs möglich.

3.8. Bürgerbeteiligung - digital und analog (Bda)

Durch die digitalen und analogen Beteiligungsformate werden öffentliche Dialoge zu Themen der Stadtgesellschaft mit den Einwohner*innen geführt. Dieses Format wird kontinuierlich begleitend zu den Aktivitäten des Programms eingesetzt.

3.9. Anliegenmanagement

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Neben der Maßnahmen zur Betriebssicherung werden in 2025 nur Anpassungen in kleinerem Umfang umgesetzt. wie z. B. die nutzer*innenoptimierte Gestaltung der Kategorien.

Kategorien, die keine technischen Anpassungen erfordern, können neu in der Plattform aufgenommen werden. Sobald wieder finanzielle Mittel zur Verfügung stehen, können Kategorien mit Anpassungsbedarf (z. B. Meldung von Schadensfällen an Dritte) ebenfalls in die Plattform aufgenommen werden.

Sobald die technischen Voraussetzungen vorliegen, wird mit der Pilotierung der Kategorie „Sonstiges“ begonnen.

Planungen für 2026 bis 2028

Die städtischen Meldeplattformen wie „Mach München besser!“ oder Meldeplattform Radverkehr sind inzwischen mehrere Jahre verfügbar. Das Angebot der niedrighschwelligigen Meldemöglichkeit wird sehr gut von den Münchner*innen angenommen. Mit dem starken Anstieg der Meldungsanzahl hat sich gezeigt, dass eine Ende-zu-Ende digitalisierte Bearbeitung der Anliegen von Bürger*innen nötig ist.

Mit der Digitalisierungsmaßnahme Anliegenmanagement soll daher die digital gestützte Bearbeitung von (komplexen) Anliegen optimiert werden. Die für eine effiziente Bearbeitung von Anliegen notwendigen Tools werden identifiziert bzw. aufgesetzt. Mittelfristig soll bei der Bearbeitung von Anliegen eine einheitliche Vorgehensweise etabliert werden, die es erlaubt, referatsübergreifende, komplexe Anliegen zu bearbeiten.

3.10. Beteiligungsplattform

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

In 2025 werden für das Onlineangebot „Beteiligungsplattform“ in 2025 vorrangig nur Maßnahmen zur Betriebssicherung getroffen und Anpassungen in kleinerem Umfang umgesetzt. Darüberhinaus wird ab 2025 eine strategische Betrachtung aller in der LHM vorhandenen Onlinebeteiligungsmöglichkeiten bzw. Feedbackmöglichkeiten erfolgen um Synergien zu schaffen und den Ressourcenbedarf zu optimieren.

Planungen für 2026 bis 2028

Abhängig von der Haushaltslage werden die in der Konzeption enthaltenen Maßnahmen zur Optimierung der Onlinebeteiligungen umgesetzt.

3.11. WerkSTADT

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Auf Grund der zu erwartenden Haushaltslage erfolgen in 2025 die Veranstaltungen zur Nutzer*innenbeteiligung der WerkSTADT nur eingeschränkt. Der Fokus wird auf Formate mit hoher Nutzungsbeteiligung gesetzt.

Planungen für 2026 bis 2028

Die WerkSTADT soll als referatsübergreifender Multiplikator, die digitale Stadt den Bürger*innen näher zu bringen, etabliert werden. Die innerstädtische Durchdringung soll vorangetrieben werden.

Die Bekanntheit nach außen hin soll gesteigert werden. Hierfür werden verschiedene Maßnahmen geprüft und anschließend erprobt. Beispiele sind Workshops mit Bürger*innen oder eine mobile Außenstelle der WerkSTADT als Anlaufstelle für Bürger*innen.

3.12. Ausbau des Open Data Angebots

Die EU-Kommission hat eine Liste besonders hochwertiger Datensätze (High Value Datasets - HVD) veröffentlicht, die öffentliche Stellen kostenlos und in einer offenen Lizenz zur Verfügung stellen müssen. Die Verordnung trat am 9. Juni 2024 in Kraft.

Die Entscheidung, welcher Datensatz ein hochwertiger Datensatz im Sinne der EU-Verordnung ist, liegt bei der jeweiligen Fachabteilung. Das E- und Open Government-Projekt unterstützt und berät die Fachabteilungen in dieser Frage. Die „Hochwertigen Datensätze“ der LHM werden im Open Data Portal als solche gekennzeichnet und sind damit auch in den überregionalen Portalen erkennbar.

Planungen nach Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 für 2025

Für 2025 ist die weitere regelmäßige Anfrage konkreter Datensätze bei den Referaten, Eigenbetrieben und städtischen Gesellschaften vorgesehen. Den Fachabteilungen werden Informationsmaterialien und Handreichungen zur Verfügung gestellt. Das Thema Open Data soll mehr beworben werden.

Zur Weiterentwicklung von Open Data bei der LHM ist ein Teilprojekt im Rahmen des E- und Open Government-Projektes vorgesehen, das 2025 starten soll. In diesem Teilprojekt wird auch strategisch geprüft, wie offenen Daten kostengünstig und nachhaltig zur Verfügung gestellt werden können.

Planungen für 2026 bis 2028

Die Erarbeitung einer Open Data Governance (zur Regelung von Prozessen, Zuständigkeiten und Rollen) ist ein Teilbereich der umfassenden Data Governance, deren Planung und Konzeption im Frühsommer 2024 begonnen wurde

Für die Jahre 2026 - 2028 steht die Etablierung einer Open Data Governance im Mittelpunkt.

4. Stadtratsanträge mit E- und Open-Government-Bezug

In diesem Kapitel werden vier Stadtratsanträge, die im Zusammenhang mit dem Projekt stehen, behandelt.

4.1. 20-26 / A 04671 Wie digital ist München (IV), End-to-End Digitalisierung vorantreiben vom 04.03.2024

„Das IT-Referat wird aufgefordert, die End-to-End Digitalisierung der Verwaltung zu priorisieren und alle nötigen Voraussetzungen, wie u.a. die Umsetzung der E-Akte, Digitale Workflowsysteme zur Prozessautomatisierung sowie die Digitale Signatur, zielstrebig umzusetzen. Diese Initiative ist darauf ausgerichtet, Prozesse effizienter zu gestalten, die Servicequalität zu verbessern und die Kommunikation mit den Bürgern zu erleichtern.“

Das IT-Referat legt großen Wert auf eine erfolgreiche und wertschöpfende Digitalisierung, die auf der Umsetzung der End-to-End-Digitalisierung basiert. Hierfür wurden bereits einige Ergebnisse erzielt, wie beispielsweise die Anbindung der Onlinedienste an

Fachverfahren zur Sicherstellung der internen digitalen Bearbeitung. Konkrete Beispiele hierfür sind die Online-Verfahren für Wohngeld, der digitale Bauantrag, die Gewerbean-, um- und -abmeldung, Güterkraftverkehr, Personenbeförderung, Sonn- und Feiertagsfahrverbot sowie einkommensorientierte Zusatzförderung.

Die E-Akte ist in den meisten Referaten und Eigenbetrieben initial eingeführt und wird von diesen sukzessive weiter ausgerollt. In den verbleibenden 5 Einheiten erfolgt aktuell die initiale Einführung. Insbesondere wird auch die stadtinterne Kommunikation von aktenrelevanten Dokumenten und damit die Reduzierung des papiergebundenen Dokumentenversands vorangetrieben.

Die fortgeschrittene elektronische Signatur wird momentan in verschiedenen Organisationseinheiten pilotiert und als Service zur Verfügung gestellt. Für qualifizierte elektronische Signaturen existiert bereits eine Arbeitsplatzlösung. Qualifizierte elektronische Siegelung ist bereits in Kontext der digitalen Personalakte produktiv.

Durch den Einsatz des Ticketsystems "Zammad" wird die Kommunikation zwischen Stadtgesellschaft und Verwaltung erleichtert und der Status von Vorgängen transparenter gemacht. Es wird sukzessive an die Onlinedienste angebunden. Weitere Maßnahmen zur Umsetzung End-To-End sind in Kapitel 3 dargestellt.

Zur Verbesserung der Servicequalität sind bereits technisch/organisatorische Lösungen im Einsatz, wie beispielsweise ein Onlinedienst zur Meldung von Feedback und Verbesserungsvorschlägen sowie ein technischer Bürger*innensupport bei Rückfragen und Meldungen von Störungen.

Aufgrund des OZG-ÄndG und weiterer gesetzlicher Anpassungen sind auch das Thema Schriftformersatz und digitale Signaturen gesetzlich verankert.

Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag somit geschäftsordnungsgemäß erledigt.

4.2. 20-26 / A 04670 Wie digital ist München (II), Umsetzung elektronischer Signaturen in München noch in diesem Jahr vom 04.03.2024

„Das IT-Referat wird aufgefordert, noch im Jahr 2024 die elektronischen Signaturen vollumfänglich für die Nutzung in der internen und externen Kommunikation aller Referate verfügbar zu machen.“

Die elektronischen Signaturen werden in München derzeit bereits eingeführt, um digitale Ende-zu-Ende-Prozesse anzubieten.

Die qualifizierte elektronische Signatur wird bereits in Teilen der LHM eingesetzt und soll bis Ende 2025 flächendeckend für eine stadtweite Nutzung ausgerollt werden. Der Aufbau des IT-Services für das qualifizierte elektronische Siegel befindet sich derzeit in der Pilotphase mit dem POR und RIT und soll in Q4/2024 produktiv gestellt werden.

Darstellung des Sachstandes der Signaturen und Siegel:

Fortgeschrittene Signatur: Dieser technische Service wird seit 2024 bei it@M für das interne E-Rechnungsprojekt (Rechnungsfreigabe SAP) angeboten und eingesetzt. Ab 2025 soll es stadtweit eingesetzt werden können, beispielsweise für NeoFin.

Fortgeschrittenes Siegel: Dies wird bei der LHM nicht umgesetzt, da direkt auf qualifizierte elektronische Siegel gesetzt wird.

Qualifizierte elektronische Signatur: Diese wird derzeit bereits in Teilen der LHM eingesetzt, die einen gesetzlichen Bedarf haben, und soll abhängig von der Haushaltslage bis Ende 2025 dort eingesetzt werden, wo eine Nutzung erforderlich ist. Derzeit sind bereits ca. 120 Signaturkarten im Einsatz. Der weitere Bedarf soll durch eine qualifizierte elektronische Siegelung ersetzt werden, sofern dies möglich ist.

Qualifiziertes elektronisches Siegel: Der dafür benötigte IT-Service ist als Pilotsystem produktiv aufgebaut und befindet sich derzeit bereits in der Pilotierung beim POR. Der Service startet bereits in Q4/2024.

Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag somit geschäftsordnungsgemäß erledigt.

4.3. Stadtratsanträge 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ und 20 26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“

Gemäß Stadtratsantrag 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ wurden die Referate und Eigenbetriebe nach den jeweiligen Meldemöglichkeiten für Bürger*innen abgefragt.

Daraufhin wurden 491 Meldemöglichkeiten an das IT-Referat gemeldet. Aus der Abfrage resultierend wurden für Meldeplattformen grundsätzlich geeignete Meldemöglichkeiten identifiziert und dazu Gespräche mit den Fachbereichen aufgenommen. Beispiele sind die Schadensfälle bei Dritten oder illegalen Müllabladungen. Die Gespräche dauern an.

Erste neue Kategorien sind bereits online: Schrottfahrzeuge, Politische Plakate und Verunreinigungen durch Oktoberfestbesucher bei Anrainer*innen des Oktoberfests.

Der inhaltliche Ausbau wird im Rahmen der Digitalisierungsmaßnahme Anliegenmanagement weiter vorangetrieben. Eine Übersicht aller neu hinzugekommenen Kategorien wird im nächsten E- und Open-Government-Beschluss Ende 2025 aufgeführt.

Die mit Stadtratsantrag Stadtratsantrag 20 26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ gewünschten Kategorien „Dauerhaft abgestellte Anhänger auf öffentlichen Straßen“ innerhalb der Lizenzgebiete, „Winterdienst: Nicht geräumte Straßen“, „Schäden an Bus-, Tram-, U- und S-Bahnstationen“ mit interner Weiterleitung an die MVG sowie „Gehweg, Radweg oder Fahrbahn beschädigt“ können nach wie vor nicht auf „Mach München besser!“ geschaffen werden, da sich nach Abstimmung mit den Fachbereichen bzw. der Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) beim Sachverhalt keine Änderungen ergeben haben (siehe Beschluss 20-26/ V 11275)

Im Rahmen der Digitalisierungsmaßnahme Anliegenmanagement sind grundsätzliche Optimierungen und die gesamtstädtische Bearbeitung der Anliegen geplant, u.a. im Hinblick auf Automatisierungen.

Die im Stadtratsantrag 0-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ geforderte Kategorie „Sonstiges“ auf machmuenchenbesser.de wird im Rahmen eines sechsmonatigen Piloten implementiert, sobald die Voraussetzungen für eine medienbruchfreie Bearbeitung dieser Anliegen zwischen Anliegenmeldung der Bürger*innen und Weiterleitung zur Bearbeitung geschaffen sind.

Nach Ende der Pilotphase wird geprüft, welche Ressourcen für die Bearbeitung der Meldungen in zentralen Stellen und den die Meldung bearbeitenden Fachbereichen nötig sind und welche technischen Lösungen für einen dauerhaften effizienten Betrieb nötig sind. Die hierfür benötigten personellen und finanziellen Ressourcen werden dem Stadtrat im Rahmen der Eckdatenblätter für die Digitalisierungsmaßnahme Anliegenmanagement 2026 zur Genehmigung vorgelegt.

Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20 26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ geschäftsordnungsgemäß erledigt. Der Stadtratsantrag 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ bleibt bis zum 31.12.2025 aufgegriffen.

5. Personal

Das IT-Projekt E- und Open- Government kann mit bestehendem Personal umgesetzt werden.

Um die bisher teilweise nur pilotierten Services dauerhaft zu betreiben und das Lifecyclemanagement umzusetzen, sind jedoch zusätzliche Betriebsmittel bei it@M erforderlich. Für die Projektarbeit bei it@M waren für die Jahre 2023 – 2025 bisher ca. 14,85 Mio € für 3 Jahre verfügbar. In den Jahren 2026 – 2028 werden weiterhin Mittel von ca. 12,5 Mio € benötigt. Für die Projektarbeit im RIT können die Mittel für externe Beratung deutlich reduziert werden, insgesamt sind für 3 Jahre weniger als 3 Mio. € notwendig.

6. Kosten

Die Kostenbetrachtung für 2023 -2025 wurde im Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 dargestellt.

Für eine erfolgreiche Weiterführung werden folgende Mittel benötigt:

	Kosten it@M (€) (Personal und Sachkosten)	Externe Unterstützung RIT (€)
2026	2.914.000	1.027.000
2027	2.964.000	918.250
2028	1.644.000	773.250
gesamt	7.522.000	2.718.500

	Betriebskosten (€) it@M
2026	1.590.443
2027	1.638.156
2028	1.687.301
gesamt	4.915.900

Die detaillierte Darstellung des Finanzbedarfs 2026 bis 2028 soll über das Eckdatenverfahren 2026 angemeldet und im Folgebeschluss Ende 2025 erläutert werden.

7. Nutzen und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Nutzenbetrachtung für 2023 -2025 wurde im Beschluss Nr. 20-26 / V 08167 dargestellt.

Die genaue Darstellung des Nutzens 2026 bis 2028 wird in dem Folgebeschluss Ende 2025 erfolgen und in der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung aufgeführt.

Es sind nach ersten Meldungen durch die Referate umfangreiche monetäre Nutzen zu erwarten, die sich vor allem durch folgende Effekte beziffern lassen (siehe Rathausumschau <https://ru.muenchen.de/2024/136/Stadt-Muenchen-auf-dem-Weg-zur-digitalen-Behoerde-113901>)

- höherer Datenqualität damit verbunden eine geringere Quote an Rückfragen
- erste medienbruchfreie Anbindung der Online-Dienste an die Fachverfahren und somit effektivere Bearbeitung der Verwaltungsleistungen intern
- monetär messbare Effekte durch die Ausweitung der Ende- zu – Ende – Digitalisierung und (Teil-) Automatisierungen
- umfangreicher volkswirtschaftlicher monetär messbarer Nutzen z. B. durch die Einsparung von Wegen und Reduzierung des Zeitaufwand für die Nutzung von digitalen Services

Darüber hinaus sind erhebliche qualitative Effekte zu erwarten:

- Externe Wirkung durch die Beschleunigung von Verwaltungsentscheidungen
- Einheitlichkeit im Verwaltungshandeln
- Effizientere Verwaltungsabläufe
- Imageverbesserung

8. Finanzierung

Die Beschlussvorlage dient der Information, jedoch noch nicht der Mittelbeantragung. Die erforderlichen Mittel für das Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren des E- und Open-Government können weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen. Sie werden noch nicht mit dieser Beschlussvorlage beantragt, sondern entsprechend der Vorgaben zum Eckdatenverfahren 2026 angemeldet werden. Vorbehaltlich der Anerkennung des Mittelbedarfs im Eckdatenverfahren 2026 werden die Mittel im Herbst 2025 mit einem eigenen Finanzierungsbeschluss in den Stadtrat eingebracht werden.

9. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit

Im Rahmen des IKT-Vorhabens ist die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt. Das Risikomanagement wird im Rahmen des Prozessmodells IT-Service durchgeführt. Der örtliche Datenschutzbeauftragte ist in das Vorhaben eingebunden und wird weiterhin beteiligt.

10. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Das IT-Vorhaben ist konform zur stadtweiten IT-Strategie. Es wird gemäß der Vorgaben des jeweils aktuellen „Prozessmodell IT-Service für die Landeshauptstadt München“ durchgeführt. Die Abstimmungen zwischen dem IT-Referat bzw. it@M und den beteiligten Referaten entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und innerhalb des Zusammenspiels von Facharchitekt*in und IT-Architekt*in erfolgen ständig.

11. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung

Dieser Beschluss ist unter Berücksichtigung der Regelungen der Rahmendienstvereinbarung für Informationstechnik und ihrer Ausführungsdienstvereinbarungen verfasst. Die zuständige Personalvertretung wurde/wird rechtzeitig in das IT-Vorhaben eingebunden. Eine umfassende Information der Personalvertretung wurde/wird über die laufende Teilnahme an Gremien und Arbeitsgruppen sichergestellt. Zur Bewertung möglicher Auswirkungen des IT-Vorhabens auf die Beschäftigten wurde/wird mit Unterstützung der Personalvertretung eine Technologiefolgeabschätzung durchgeführt. Besonderes Augenmerk lag/liegt dabei auf der Betrachtung von Veränderungen der Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Gestaltung der Tätigkeit, organisatorischen Auswirkungen, Veränderung der Arbeitsbelastung und der Veränderungen der Personalkapazitäten. Die notwendigen Erfordernisse bezüglich Ergonomie und Barrierefreiheit wurden/werden berücksichtigt. Für erkannte Handlungsbedarfe wurden/werden gemeinsam mit der Personalvertretung Maßnahmen zur Einhaltung der geltenden Schutzbestimmungen vereinbart. Benötigte Fachstellen (z. B. Fachstelle für Arbeitssicherheit – FAS) wurden/werden laufend eingebunden und begleiten das IT-Vorhaben bis zur Einführung.

12. Klimaprüfung

Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Möglicherweise, allerdings zurzeit noch ungeklärt. Mit dem Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren des E- und Open-Government sind grundsätzlich Einsparungen (insbesondere bzgl. Wegstrecken und Papier) zu erwarten.

Diese Beschlussvorlage dient der Information zum Themenkomplex E- und Open-Government. Die Klimaschutzrelevanz einzelner Projekte wird im Zuge deren Realisierung näher betrachtet werden.

13. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate

Quelle	Stellungnahme	Beantwortung
Gleichstellungsstelle für Frauen	<p>„...die GSt stimmt unter Verweis auf ihre Stellungnahme vom 03.11.2022 zur Sitzungsvorlage "E-und Open-Government als stadtweite Aufgaben weiterentwickeln" zu.“</p> <p>Stellungnahme vom 03.11.20211: „...Sie weist grundsätzlich darauf hin, dass neben der digitalen Teilhabe für alle Bevölkerungsgruppen und Geschlechter auch weiterhin stetig Möglichkeiten zur persönlichen und schriftlichen Kontaktaufnahme und Formularbearbeitung vorgehalten werden müssen, da rein digitale Lösungen nicht immer greifen oder verfügbar sein können.... Die GSt bittet um enge Abstimmung zwischen dem IT-Referat und dem statistischen Amt zur</p>	<p>Wir bedanken uns für die Zustimmung zu den Kernaussagen der Beschlussvorlage und die angebotene Unterstützung zu Fragestellungen zu geschlechterbezogenen Belangen und legen die Stellungnahme der Beschlussvorlage bei. Zu den Hinweisen möchten wir Folgendes erläutern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Berücksichtigung von Geschlechterkriterien, gleichgestellte Nutzungszugänge und diskriminierungsfreie Sprache sind dem Projekt ein zentrales Anliegen

	<p>Weiterentwicklung von Open Data, insbesondere zu den Fragestellungen Datenaufbereitung, Datenanonymisierung, Datenschutz und Open Data Leitfäden, sofern dies im Prozessablauf nicht bereits umgesetzt ist. Bei der Entwicklung von Open Data Leitfäden sind geschlechterbezogene Diskriminierung und die Berücksichtigung geschlechterbezogener positiver wie negativer Auswirkungen zentral zu berücksichtigen, Hier zu ist die Rückbindung zum Datenethik-Codex, in dem geschlechterbezogene Diskriminierungs-, Teilhabe- und Gleichstellungsbelange bei dessen Entwicklung ebenfalls zentral aufgenommen sein müssen, wesentlich.... Sollten in der Umsetzung Fragestellungen zu geschlechterbezogenen Belangen auftreten ist die GSt weiterhin gerne bereit, in ihren Möglichkeiten lösungsorientiert zu unterstützen.“</p>	<p>und werden im Rahmen der (Weiter-)Entwicklung aller Basiskomponenten stets berücksichtigt. Bei Angeboten aus dem Bereich Open-Government, der Entwicklung von Online-Formularen aber natürlich auch bei der Übernahme von Diensten anderer Stellen wird auf geschlechterdifferenzierte Nutzungsfreundlichkeit sowie Geschlechtergerechtigkeit und Gleichstellung geachtet. Soweit möglich wird auf entsprechende Anpassungen bei den zuständigen Fachdienststellen hingewirkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die diskriminierungsfreie, niedrigschwellige, einfache und schnelle Nutzung – digital wie auch analog – ist ein zentrales Ziel und kritischer Erfolgsfaktor, um eine besonders große Akzeptanz der Angebote zu erreichen. • Das IT-Referat ist kontinuierlich in enger Abstimmung mit dem Statistischen Amt bezüglich der Weiterentwicklung von Open Data.
DIR	<p>zum Referentinnenantrag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziffer 1 „Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des IKT-Vorhabens „E- und Open-Government - Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren“ zu.“ Das betrifft die komplette Vorlage und ist aus unserer Sicht zu unbestimmt. • Ziffer 7 In Ziffer 7 heißt es: „Der Stadtrat bestätigt die Auswahl der offenen Datensätze und potentiellen Datenangebote für die 	<p>Wir bedanken uns für die Rückmeldung und nehmen wie folgt dazu Stellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zu Ziffer 1: die Beschlussvorlage wurde um das betroffene Kapitel ergänzt - Zu Ziffer 7: in der Beschlussvorlage wurden dazu in Kapitel

	Bereitstellung auf dem OpenData-Portal der LH München.“ Hier ging aus unserer Sicht kein Auftrag an die Verwaltung, der noch zu erledigen wäre.	2.6 noch Ergänzungen vorgenommen, zusätzlich wurde die Ziffer 7 angepasst und bleibt aufgegriffen
DIR	<p>zum Kapitel 2.7 Onlinebeteiligungsplattform: • Abs. 1 letzter Satz: „Die Software bietet noch weitere Module, welche aber derzeit noch nicht genutzt werden. (Mängelmelder, Wahlen, Veranstaltung und Bürgerbudget).“ Das Modul Veranstaltung wird bereits genutzt. Bitte löschen Sie im Satz den Begriff Veranstaltung in der Klammer.</p> <p>• Abs.2 Satz 1: „Eine Übersicht über aktuelle analoge und digitale städtische Beteiligungsverfahren mit Hilfe des Veranstaltungs-Moduls soll 2024/2025 eingeführt werden.“</p> <p>Nachdem die Übersicht bereits existiert, bitten wir den oben aufgeführten Satz anzupassen. Abs. 3: „In den vergangenen Jahren wurden u. a. Beteiligungen zu folgenden Themen durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logo Wettbewerb Kinder- und Jugendrathaus - Im Bereich „Mobilität“ und „Quartiersplanungen“ <p>Es wurde auch zur Digitalisierungsstrategie auf unser.muenchen.de beteiligt. Anstelle einer Aufzählung/ Kategorisierung sollte folgender Hinweis aufgenommen werden: „Alle abgeschlossenen Beteiligungen finden Sie hier: https://unser.muenchen.de/projekts“</p>	Die gewünschten Anpassungen wurden in der Beschlussvorlage vorgenommen.
DIR	<p>zum Kapitel 2.8, Besonderes Behördenpostfach (BeBPo)</p> <p>• Hier wird beschrieben, dass die aktuelle Lösung „COM Vibilia“ durch eine Lösung in Verbindung mit der eAkte ersetzt werden soll.</p>	Die gewünschte Anpassung und Erläuterung wurde in der Beschlussvorlage vorgenommen.

	Bitte ergänzen Sie einen Satz, in dem aufgeführt wird, wie lange die „alte“ Softwarelösung vsstl. noch zur Verfügung steht.	
DIR	Es wird zudem gebeten, die Kurzbeschreibung und den Beschlussentwurf in dem vorgegebenen Cosys-Dokument zusammenführen.	Die gewünschte Zusammenführung wird vorgenommen.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Korreferentin (RIT) und Verwaltungsbeirat (RIT-I), Verwaltungsbeirätin (it@M)

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup, und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

II. Antrag der Referentin

1. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des IKT-Vorhabens „E- und Open-Government - Verstetigen, Weiterentwickeln und Optimieren“, wie der Planung und Umsetzung Digitales Amt (DIA), der Umsetzung OZG und freiwillige Dienste, Bezahlkomponente, Formularserver, Login für externe Accounts, Onlinevideoberatung, Chatbot, Bürgerbeteiligung – digital und analog (Bda), Anliegenmanagement, Beteiligungsplattform, WerkSTADT und Ausbau des Open Data Angebots, zu.
2. Das IT-Referat wird beauftragt, die erforderlichen Maßnahmen in einem Folgebeschluss in 2025 für 2026 – 2028 darzustellen, dem Stadtrat vorzulegen und die erforderlichen Haushaltsmittel für 2026 von gesamt 5.531.443 €, für 2027 5.520.406 € und für 2028 von gesamt 4.104.551 € über das Eckdatenverfahren 2026 anzumelden.
3. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 / A 00572 „Münchner Mängelmelder-Plattform benutzerfreundlich und multifunktional gestalten“ geschäftsordnungsgemäß erledigt.
4. Mit diesem Beschluss bleibt der Stadtratsantrag 20-26 / A 03811 „Meldeplattformen für Bürgerinnen und Bürger verbessern“ bis zum 31.12.2025 aufgegriffen.
5. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 / A 04671 „Wie digital ist München (IV) End-to-End Digitalisierung vorantreiben“ geschäftsordnungsgemäß erledigt.
6. Mit diesem Beschluss ist der Stadtratsantrag 20-26 / A 04670 „Wie digital ist München (II) Umsetzung elektronischer Signaturen in München noch in diesem Jahr“ geschäftsordnungsgemäß erledigt.

7. Mit diesem Beschluss ist die Beschlussziffer Nr. 1: „Der Stadtrat bestätigt die Auswahl der offenen Datensätze und potentiellen Datenangebote für die Bereitstellung auf dem OpenData-Portal der LH München.“ aus dem Stadtratsbeschluss Nr. 20-26/ V 05865 „Ergebnisse und Ableitungen der OpenData-Abfrage bei Referaten, Eigenbetrieben und Gesellschaften der LH München“ vom 18.05.2022 aufgegriffen bis 31.12.2025.
8. Mit diesem Beschluss ist die Beschlussziffer Nr. 2: „Das IT-Referat wird beauftragt, im Rahmen der Beschlussvorlage von E-/Open-Government für die Landeshauptstadt München Ende 2022 entsprechende Maßnahmen und Bedarfe zum Ausbau von OpenData vorzulegen.“ aus dem Stadtratsbeschluss Nr. 20-26/ V05865 „Ergebnisse und Ableitungen der OpenData-Abfrage bei Referaten, Eigenbetrieben und Gesellschaften der LH München“ vom 18.05.2022 aufgegriffen bis 31.12.2025.
9. Mit diesem Beschluss ist die Beschlussziffer Nr. 6 aus dem Stadtratsbeschluss Nr. 20-26 / V 05865 „Ergebnisse und Ableitungen der OpenData-Abfrage bei Referaten, Eigenbetrieben und Gesellschaften der LH München“ vom 18.05.2022 geschäftsordnungsgemäß erledigt.
10. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle, da das Projekt dem Stadtrat jährlich berichtet.

III. Beschluss

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Dominik Krause
2. Bürgermeister

Dr. Laura Dornheim
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - RIT-Beschlusswesen