

KVR Online 2023

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01894

1 Anlage

- Stellungnahmen

Beschluss des IT-Ausschusses vom 09.12.2020 (VB)

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
Zusammenfassung.....	2
1. IST-Zustand.....	3
2. Analyse des IST-Zustandes.....	4
3. Roadmap KVR Online 2023.....	6
3.1. Ausweitung des Online-Angebots des KVR.....	7
3.1.1. Online-Dienste.....	7
3.1.2. Aufbau eines Bürger*innen-Supports.....	8
3.1.3. Marketing für das digitale Dienste-Angebot des KVR.....	9
3.2. Weitgehende Digitalisierung und Automatisierung der relevantesten Leistungen.....	9
3.2.1. Digitalisierung und Automatisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen.....	9
3.2.2. Fallbeispiel Parkausweis und weitere Nutzenpotenziale im KVR.....	10
3.2.3. Die Digitalisierungsplattform als zentrale Komponente für Automatisierung.....	13
3.3. Vollkosten (IT-Sicht).....	14
3.4. Nutzen (IT-Sicht).....	15
3.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	15
3.5.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	15
3.5.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung.....	16
4. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit.....	18
5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	18
6. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung.....	18
7. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	18
7.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	18
7.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	19
7.3. Finanzierung.....	19
8. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate.....	20
II. Antrag des Referenten.....	21
III. Beschluss.....	21

I. Vortrag des Referenten

Nichtöffentliche Vorlage

Zu dieser Vorlage gibt es eine korrespondierende nicht öffentliche Vorlage, diese ist gemäß § 46 Abs. 2, Nr. 3 GeschO in nichtöffentlicher Sitzung zu behandeln, da sie die Grundlage für die Vergabe von Lieferung und Leistungen darstellt („KVR Online 2023“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01895).

Zusammenfassung

Die unter der Überschrift *KVR-Online 2023* zusammengefassten Maßnahmen dienen dazu, die Leistungen des Kreisverwaltungsreferats (KVR) noch schneller und vor allem mit spürbaren Effekten für die Bürger*innen und Unternehmen zu digitalisieren. Zudem sollen auch für die Verwaltung selbst Effizienzeffekte erreicht werden, um das steigende Aufgabenvolumen auch in Zukunft bewältigen zu können.

Bislang wurde der Schwerpunkt der Digitalisierung im KVR auf die Schaffung von Online-Diensten und die IT-Unterstützung in der Sachbearbeitung gelegt. Erhebliche Digitalisierungspotenziale liegen jedoch in der Digitalisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen. Die hier geplanten Maßnahmen sind daher in zwei Stufen gegliedert: Sie beinhalten

- Erstens die Ausweitung des Angebots an Online-Diensten, so dass alle wichtigen Leistungen des KVR online für Bürger*innen und Unternehmen zugänglich sind (Umsetzung Onlinezugangsgesetz). Darüber hinaus werden diese Online-Dienste (wo sinnvoll und möglich) über Schnittstellen an die dahinterliegenden Fachverfahren angebunden, um die eingegebenen Informationen digital für die weitere Sachbearbeitung verfügbar zu machen.
- Zweitens sollen die wichtigsten Services des KVR mithilfe der Digitalisierungsplattform und der vorhandenen Fachanwendungen als digitale Ende-zu-Ende-Prozesse umgesetzt werden, um Beschleunigung und Aufwandsreduktion für Bürger*innen und Verwaltung zu erzielen. Dies ist ab Verfügbarkeit der Digitalisierungsplattform des München Portal der Zukunft möglich.

Durch den Aufbau eines Bürger*innensupports soll die zuverlässige Verfügbarkeit des anwachsenden Online-Angebots sowie nützliche Hilfestellung bei auftauchenden Fragen oder Problemen gewährleistet werden.

Kommunikations- und Marketingmaßnahmen begleiten die Maßnahmen, da die Bekanntheit (neuer) Online-Dienste eine wichtige Voraussetzung für deren Akzeptanz und Nutzung ist.

Die zahlungswirksamen Mittel für die Umsetzung von Online-Diensten, die Anbindung der Online-Dienste an dahinterliegende Fachverfahren, die Umsetzung von Automatisierungsmaßnahmen, Aufbau und Betrieb eines Bürger*innensupports und die Durchführung von geeigneten Marketing-Maßnahmen werden mit diesem Beschluss beantragt. Die Maßnahmen haben einen erheblichen positiven Kapitalwert (nhw), der sich vor allem aus dem Nutzen für Bürger*innen und Unternehmen ergibt. Der auf Verwaltungsseite durch die Vermeidung von Medienbrüchen und die Automatisierung von wichtigen Prozessen erzielbare Nutzen überschreitet allerdings nicht die Aufwände für den Betrieb von Online-Diensten und Support. In der nicht-monetären Betrachtung ist der Beschluss hinsichtlich der Dringlichkeits- oder Qualitätskriterien und der externen Effekte wirtschaftlich.

Insgesamt werden ein haushaltswirksamer Kapitalwert von -9,17 Mio. €, ein nicht haushaltswirksamer Kapitalwert von +21,72 Mio. € und in Summe ein Kapitalwert von +12,56 Mio. € realisiert.

1. IST-Zustand

Mit bis zu 5.000 Kontakten zu Kund*innen am Tag ist das Aufgabenspektrum des KVR zum großen Teil geprägt durch die Bearbeitung von Angelegenheiten von Bürger*innen und Unternehmen. Dadurch ist das KVR auch in besonderer Weise von der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) betroffen. Dieses Gesetz erfordert eine Umsetzung der Onlinezugänge für Bürger*innen und Unternehmen zu Verwaltungsleistungen bis Ende 2022.

Zentrales Ziel des KVR ist Bürger*innen- bzw. Kund*innenfreundlichkeit. Nicht nur der gesetzliche Auftrag, sondern insbesondere die Ausrichtung an den Anforderungen von Bürger*innen und Unternehmen sind Ausgangspunkt der hier skizzierten Maßnahmen. Sie erwarten heute, dass ihnen Verwaltungsleistungen auch online zugänglich sind. Der Bedarf nach einer digitalen Abwicklung von Behördenkontakten wird in Zeiten von Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen noch verstärkt.

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen trägt erheblich zur Kund*innenfreundlichkeit bei, da sie Behördengänge vermeiden hilft und die Dienstleistungen des KVR jederzeit und von überall den Bürger*innen und Unternehmen zur Verfügung stehen. Zusätzlich ermöglicht sie eine schnellere Bearbeitung der Anliegen.

Digitalisierung beinhaltet im Fall von Verwaltungsleistungen mehrere Teilschritte:

- Durch die Bereitstellung von Online-Diensten und deren Anschluss an die Fachanwendungen des KVR können Informationen zu Anträgen oder Meldungen digital bei der Verwaltung abgegeben und dort aufgenommen werden. Dadurch entsteht in erster Linie Nutzen für Bürger*innen und Unternehmen, denn sie vermeiden den Gang zur Behörde und leisten gleichzeitig durch eine Entlastung der Verkehrswege einen Beitrag zu den Klimazielen der Stadt. Darüber hinaus können auch Aufwände auf Seite der Behörde reduziert werden, wenn die Übernahme der Antragsdaten entfällt und dadurch auch Übertragungsfehler vermieden und die Datenqualität verbessert werden kann.
- Um Effizienzgewinne auf Verwaltungsseite zu erzielen und damit ihre Leistungsfähigkeit angesichts steigender Nachfrage durch eine wachsende Stadtgesellschaft, neuer gesetzlicher Anforderungen und eines zunehmenden Fachkräftemangels erhalten zu können, müssen die Verwaltungsabläufe im Rahmen des Geschäftsprozessmanagements an den Kund*innenbedarfen ausgerichtet (Ende-zu-Ende-Prozesse) und die Bearbeitung automatisiert werden. Konkret bedeutet dies beispielsweise, dass Anträge online gestellt werden können, ihre Bearbeitung in geeigneter Weise automatisiert erfolgt und Daten medienbruchfrei zwischen Fachverfahren ausgetauscht werden. Der Bearbeitungsstatus kann für die Kund*innen transparent angezeigt werden, wie das bei privatwirtschaftlichen Dienstleistungen sehr häufig üblich ist. Im Idealfall erfolgt die Bereitstellung einer Verwaltungsleistung (z. B. eines Bescheids, einer Parkerlaubnis, o. ä.) direkt im Anschluss an die Antragsstellung. So können Akzeptanz für digitale Angebote, Effizienzgewinne, spürbare Beschleunigung und Transparenz erzielt werden.

Um diese Themen gebündelt anzugehen, wurde im Frühjahr 2019 eine „Task Force KVR“ ins Leben gerufen. Im Rahmen der Arbeit dieser Task Force wurde eine Roadmap zur Digitalisierung der relevanten, digitalisierungswürdigen und -fähigen Leistungen des KVR

erstellt mit dem Ziel, attraktive digitale Services für Bürger*innen und Unternehmen bereitzustellen sowie Beschleunigungseffekte und Entlastung für die Beschäftigten zu erreichen.

Der Beschluss „Digitalisierung KVR 2019“ (siehe Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16369) benennt 31 Maßnahmen, die 2020 – 2025 (gem. Roadmap Task Force) umgesetzt werden sollen. 14 davon beinhalten die Umsetzung von Online-Diensten für das KVR, weitere 4 betreffen erste Schritte in Richtung einer Automatisierung der Abläufe im Hintergrund von Verwaltungsleistungen. Die übrigen Maßnahmen dienen dazu, weitere Voraussetzungen in Form von Hardware (Bürgerterminals) oder Digitalisierung von Informationen (Akten etc.) für die digitale Annahme und Bearbeitung von Anliegen von Bürger*innen und Unternehmen zu schaffen. Hier stand die Ausweitung der Online-Dienste und die Schaffung von Zugängen zu Verwaltungsleistungen des KVR im Fokus der Planung und Umsetzung. Die Bearbeitung der übermittelten Anliegen ändert sich dadurch allerdings nicht grundlegend. Beschleunigungseffekte oder gar der direkte Abschluss einer Leistung im Sinne von Self-Services, wie sie aus der Privatwirtschaft bspw. beim Kauf von Theaterkarten bekannt sind, werden so noch nicht erzielt.

Bürger*innen und Unternehmen erwarten heute jedoch nicht nur einen Online-Zugang, sondern genauso auch eine zügige Bearbeitung ihrer Anliegen. Dafür ist zusätzlich zum Online-Dienst die Automatisierung bzw. Digitalisierung der mit der Leistungserbringung verbundenen Prozesse erforderlich. Nur so können auch dringend erforderliche Aufwandsersparnisse für die Verwaltung realisiert werden. Auch die Umsetzung des OZG erfordert neben der Bereitstellung von Online-Zugängen die Prozess-Digitalisierung, so dass auch Ergebnisse von Verwaltungsleistungen wie z. B. Bescheide – sofern gesetzlich erlaubt – digital an die Bürger*innen zurück übermittelt werden können.

Der Oberbürgermeister hat das IT-Referat beauftragt, gemeinsam mit dem Kreisverwaltungsreferat aufzuzeigen, wie die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen für Bürger*innen und Unternehmen und damit die Transformation zu einer modernen, kund*innenfreundlichen Bereitstellung von Verwaltungsleistungen schneller gelingen kann.

2. Analyse des IST-Zustandes

Der IT-Planungsrat benennt rund 575 Leistungsbündel der gesamten bundesdeutschen Verwaltung als relevant für die Umsetzung des OZG. Davon gehören ca. 100 Leistungsbündel in das Aufgabenspektrum des KVR. Diese Leistungsbündel gliedern sich auf in ca. 200 einzelne Leistungen (wie z. B. die Erteilung eines Parkausweises). Für jede Leistung sind je nach Variantenreichtum mehrere Online-Dienste umzusetzen, um die einzelnen Online-Dienste für die Benutzer*innen möglich nutzungsfreundlich zu gestalten.

Aktuell sind rund 40 OZG-Leistungen des KVR über Online-Dienste nutzbar (vgl. Abbildung 1), weitere befinden sich in verschiedenen Stadien der Planung und Umsetzung. U. a. können schon heute Urkunden des Standesamts online bestellt und auch bezahlt werden, kann eine Wohnsitzummeldung innerhalb Münchens online erfolgen, Verlustanzeigen online erstellt, der Status der Personalausweis-/ Pass-Bestellung online verfolgt oder Meldebestätigungen und Melderegisterauskünfte online beantragt werden. In allen wesentlichen Bereichen des KVR-Publikumsverkehrs ist die Terminvereinbarung eingeführt, so dass die Bürger*innen und Unternehmen online Termine vereinbaren können und nicht mehr vor Ort lange Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

Mit dem Beschluss Nr. 14-20 / V 19369 wurde u. a. die Umsetzung bzw. Erweiterung von 14 zusätzlichen Leistungen für das KVR beauftragt. Trotz der erschwerten Bedingungen durch die Corona-Krise wurden die Arbeiten an allen Online-Diensten mindestens begonnen, in einigen Fällen auch bereits abgeschlossen, sofern nicht rechtliche Unklarheiten für

unvorhergesehene Verzögerungen gesorgt haben. Die Tabelle 1 gibt einen Überblick über den Umsetzungsstand.

Leistung	Umsetzungsstand
Onlineservices für Führerscheinbeantragung	Umsetzung internationaler Führerschein noch in 2020, weitere Führerschein-Varianten haben noch rechtlichen Klärungsbedarf.
Strukturiertes Kontaktformular	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktformular für die Ausländerbehörde umgesetzt, • Kontaktformular Führerscheinstelle noch in 2020, • weitere Kontaktformulare in Planung
Parkausweise online beantragen und verlängern	Bewohnerparkausweis umgesetzt, weitere Parkausweisarten für 2020 in Umsetzung und für 2021 in Planung
Onlineservice für die Abmeldung ins Ausland	In Umsetzung (AKDB-Dienst)
Onlineantrag Ausnahmegenehmigung Sonntags- und Feiertagsfahrverbot	In Umsetzung (Anbindung an VEMAGS ¹ , als vermutlich bundesweite Lösung)
Online-Einbürgerung	In Betrieb
Online-Geburtsanzeige	Rechtliche Hürden in Klärung, bundeseinheitliche Lösung vorgesehen
Onlineservice zur bürgerfreundlichen Beantragung und Änderung einer Aufenthaltserlaubnis (und -karte. lt. OZG)	Einreichung Arbeitgeberwechsel umgesetzt, Umsetzung Onlineanträge abhängig von Entwicklungen im bundesweiten Digitalisierungslabor
Onlineservice zur bürgerfreundlichen Beantragung einer Niederlassungserlaubnis. lt. OZG	Einreichung Niederlassungserlaubnis umgesetzt, Umsetzung Onlineanträge abhängig von Entwicklungen im bundesweiten Digitalisierungslabor
Online-Versteigerung von Fundsachen	Beabsichtigt ist die Nutzung einer Plattform des Zolls (in Prüfung)
Verlust von Ausweispapieren online anzeigen und widerrufen	In Umsetzung
Onlineantrag Personenbeförderungsschein	Wird als weitere Variante der Führerscheintypen behandelt (s. o.).
Onlineservice Bewachungsperson melden	Wird durch bundesweites Bewacherregister umgesetzt.
Karteikartenabschrift Führerschein (Onlineantrag)	In Planung

Tabelle 1: Überblick der in Nr. 14-20 / V 19369 beauftragten 14 Leistungen mit Umsetzungsstand 08/2020

¹ VEMAGS: Verfahrensmanagement für Großraum- und Schwertransporte, www.vemags.de

Insgesamt ist knapp die Hälfte der Leistungen des KVR bereits über Online-Dienste nutzbar bzw. sind die entsprechenden Arbeiten dazu beauftragt (siehe Abbildung 1). Die Online-Dienste zu den übrigen Leistungen sind noch zu realisieren.

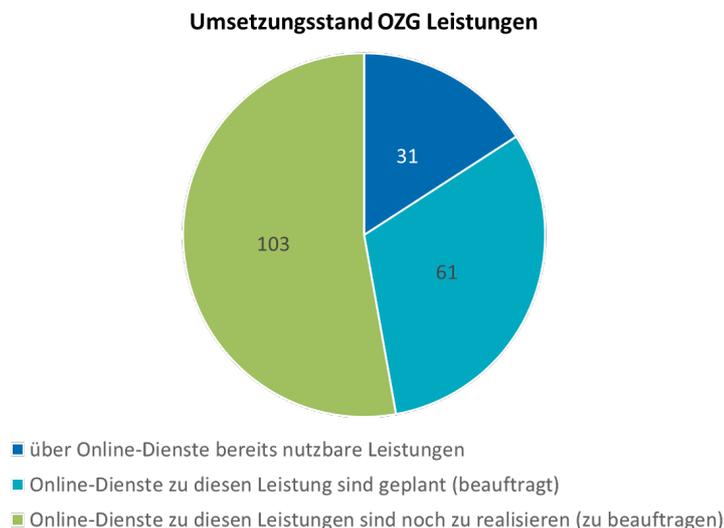


Abbildung 1: Umsetzungsstand OZG-Leistungen des KVR (09/2020)

Um die Forderungen des OZG nach einem digitalen Rückkanal zu Bürger*innen und Unternehmen zu erfüllen ebenso wie die Erwartungen der Bürger*innen nach Beschleunigung und einer vollständig digitalen Bearbeitung von Behördenkontakten sind allerdings nicht nur Online-Dienste erforderlich, sondern eine vollständige Digitalisierung inklusive Automatisierung der Abläufe innerhalb der Verwaltung.

3. Roadmap KVR Online 2023

Um den Erwartungen der Bürger*innen schneller gerecht zu werden und für die Verwaltung selbst positive Effekte von Beschleunigung und Aufwandsreduktion durch die Digitalisierung schneller zu ermöglichen, wurde die 2019 vorgelegte Roadmap wie folgt überarbeitet und erweitert.

Ziel ist die Digitalisierung des KVR, zu einem kund*innenfreundlichen digitalen Vorzeigereferat. Folgende konkrete Ziele sollen bis 2023 erreicht werden:

Ziel 1: Ausweitung des Online-Angebots des KVR

Folgende Ergebnisse sollen erzielt werden:

- Umsetzung der durch das OZG vorgegebenen Leistungen sowie weiterer wichtiger verpflichtender Leistungen des KVR als Online-Dienste bei 30% Nutzungsquote der Online-Dienste**
 Der digitale Zugang zu einer Verwaltungsleistung soll nicht mehr die Ausnahme, sondern die Regel sein. Die Online-Dienste werden im Sinne eines nutzungszentrierten Servicedesigns so gestaltet, dass sie für Bürger*innen und Unternehmen leicht zu verstehen und zu bedienen sind und sie daher eine hohe Akzeptanz und Nutzung erfahren. Die Orientierung am „mobile first“-Prinzip² ebenso wie die regelmäßige Auswertung und Umsetzung von Nutzungsfeedback sollen zu einer hohen Nutzungsorientierung beitragen.

² Das „mobile first“-Prinzip besagt, dass die nutzungsfreundliche Darstellung von Inhalten und Anwendungen auf mobilen Endgeräten die höchste Priorität besitzen soll. Damit soll ein Höchstmaß an Bedienungsfreundlichkeit erzielt werden.

Selbst wenn teilweise die weitere Bearbeitung der verschiedenen Anliegen (noch) nicht automatisiert erfolgt, kann durch die Bereitstellung eines Online-Dienstes und den Anschluss an die dahinterliegenden Fachverfahren ein wichtiger Medienbruch zwischen Einreichung in Papierform und digitaler Weiterbearbeitung vermieden werden.

- **Aufbau eines Bürger*innensupports**
Wenn immer mehr Leistungen online für Bürger*innen und Unternehmen angeboten werden, müssen diese verlässlich verfügbar sein und durch ein entsprechendes Support-Angebot für technische, IT-bezogene Fragen unterstützt werden. Es können Fragen und Schwierigkeiten bei der Nutzung der Online-Angebote auftauchen, für die die Nutzer*innen eine zentrale Anlaufstelle benötigen, um Hilfestellung und Lösungen für Probleme zu erhalten.
- **Marketing für das digitale Service-Angebot**
Nur wenn bei den potenziellen Nutzer*innen digitaler Angebote auch bekannt ist, dass die Leistungen des KVR bzw. der LHM (demnächst) online verfügbar sind, können sie diese in Anspruch nehmen. Je höher die Nutzungsquote der Online-Angebote ist, desto größer ist unmittelbar der Nutzen für Bürger*innen, Unternehmen und die Verwaltung. Daher sind begleitende „Marketing“- und Informationsmaßnahmen durchzuführen.

Ziel 2: Weitgehende Digitalisierung und Automatisierung der relevantesten Leistungen

Ab 2022 sollen 10-12 der relevantesten Leistungen des KVR³ weitestgehend als Ende-zu-Ende-Prozesse umgesetzt und automatisiert werden. Voraussetzung dafür ist die Bereitstellung einer dafür erforderlichen Digitalisierungsplattform durch das München Portal der Zukunft. Parallel wird die Automatisierung von Standardkomponenten über das Lieferantenmanagement vorangetrieben.

3.1. Ausweitung des Online-Angebots des KVR

3.1.1. Online-Dienste

Wie oben dargestellt sind für über die Hälfte der Leistungen des KVR noch Online-Dienste umzusetzen, um das Ziel eines kund*innenfreundlichen Referats mit umfassendem Online-Angebot zu erreichen. Abgesehen von den Fällen, in denen die Gesetzgebung ein persönliches Vorsprechen vorschreibt, können Bürger*innen und Unternehmen ihre Anliegen dann online an das KVR richten. Sie sparen sich damit den Weg zum Amt und die Wartezeit vor Ort. Der Wegfall des Behördengangs trägt darüber hinaus zur Entlastung der Verkehrswege und damit zu den Klimazielen der LHM bei. Gemäß dem „digital first“-Prinzip wird die digitale Möglichkeit zur Abgabe von Anträgen oder Meldungen von der Ausnahme zur Regel.

Um die verbleibenden Leistungen ebenfalls mit Online-Diensten zu versehen und diese Online-Dienste auch für die weitere digitale Verarbeitung von Informationen vorzubereiten, wird für den Zeitraum von 2 Jahren ein dediziertes Umsetzungsteam für die Online-Dienste des KVR aufgebaut. Im Rahmen dieses Umsetzungsteams können die benötigten Online-Formulare entwickelt, angepasst und an die betreffende Fachverfahrenslandschaft wo sinnvoll und möglich angebunden werden.

Das dedizierte Umsetzungsteam für die Online-Dienste des KVR wird aufgrund der hohen Dringlichkeit gesondert in diesem Beschluss geplant und eingebracht. So können die Vor-

³ Definiert durch Fallzahl und Effizienzpotenzial durch Automatisierung basierend auf der Potenzialanalyse des KVR.

aussetzungen geschaffen werden, um die Leistungen des KVR schneller online anzubieten und das Onlinezugangsgesetz fristgerecht umzusetzen. Die Umsetzung von weiteren Online-Diensten im Rahmen des OZG sowie weiterer Leistungen der anderen Referate und Eigenbetriebe der LHM sowie der Ausbau und die Bereitstellung von stadtweiten eoGov-Basiskomponenten für Online-Angebote wird in einem separaten Beschluss zur Fortführung des eoGov Projektes geplant und eingebracht, der ebenfalls noch in diesem Jahr dem Stadtrat vorgelegt wird.

3.1.2. Aufbau eines Bürger*innen-Supports

Die zunehmende Anzahl an Online-Diensten führt auch zu einer steigenden Zahl an Anfragen von Bürger*innen (und Unternehmen) zur Nutzung dieser Angebote. Die Fragen gehen dabei von „Das Formular lässt sich in meinem Browser nicht öffnen“ über „Ich bekomme eine Fehlermeldung bzw. es liegt eine technische Störung vor“ bis hin zu „was ist ein Bürgerkonto?“. Es wird somit die komplette Bandbreite von einfachen Nutzungsfragen über konkrete technische Fragen abgedeckt. Die Nutzenden erwarten, dass sie sich bei der Nutzung von Onlinediensten mit IT-Problemen an eine zentrale Stelle bei der LHM wenden können, die sich ihrem Anliegen annimmt und für eine schnelle Beantwortung sorgt.

Bisherige Erfahrungen zeigen, dass der Erfolg der Online-Angebote mit einer verlässlichen Verfügbarkeit dieser Dienste und einer angemessenen technischen Supportstruktur für die Nutzer*innen einhergehen muss. Der massive Ausbau der Online-Angebote für das KVR bedingt daher ab 2021

1. die Konzeption eines zentralen Bürger*innensupports für die Online-Dienste der LHM bei technischen, IT-bezogenen Fragen und
2. den initialen Aufbau entsprechender organisatorischer Strukturen.

In der Konzeptionsphase werden Anfang 2021 die Eckpunkte eines zentralen Bürger*innensupports für technische, IT-bezogene Fragen abgesteckt, der in mehreren Ausbaustufen umgesetzt werden soll. Das Konzept beinhaltet dabei folgende Aspekte, die in enger Abstimmung mit Stakeholdern und Kooperationspartnern definiert werden:

- Aufgabenumfang des Bürger*innensupports
- Definition, Umfang und zeitliche Planung der Ausbaustufen
- Konzeption des Online-Auftritts des Bürger*innensupports inkl. FAQ⁴s
- Notwendige Tools (Ticketsystem, Wissensdatenbank)
- Technische Ausrüstung (z. B. Telefonanlage)
- Organisatorische Strukturen
- Vernetzung mit anderen bereits bestehenden Hotlines, Support-Kanälen (bspw. auch Chatbot) und Verbesserungsmaßnahmen

Auf Basis der Konzeption wird ab dem 2. Quartal 2021 ein Team zur Bereitstellung des Bürger*innensupports entsprechend aufgebaut und in kleinerem Rahmen für das KVR pilotiert. Im ersten Schritt soll der Internetauftritt des Bürger*innensupports zur sofortigen Beantwortung von FAQs zu technischen, IT-bezogenen Fragen bereitgestellt und kontinuierlich mit neuen Informationen gespeist werden. Finden die Bürger*innen dort die benötigte Hilfestellung nicht, wird der Bürger*innensupport über ein Kontaktformular oder eine zentrale E-Mail-Adresse kontaktiert. Ziel sollte es dabei sein, dass ein Großteil der Bür-

4 FAQ: Frequently asked questions; hier werden Antworten auf häufig gestellte Fragen gesammelt angeboten.

ger*innenfragen direkt beantwortet werden kann. Die restlichen Anfragen werden dann über definierte Meldewege an die entsprechenden fachlichen oder technischen Ansprechpartner*innen weitergeleitet. Da in der ersten Ausbaustufe von einem normalen Dienstbetrieb (Montag – Freitag, ohne Wochenend- oder Schichtbetrieb) ausgegangen wird, erfolgt die Bearbeitung von Störungsmeldungen oder Anfragen am nächsten Arbeitstag. Störungsmeldungen, die im Rahmen der Betriebsüberwachung außerhalb der normalen Servicezeiten auftreten, werden im Rahmen der Rufbereitschaft bearbeitet.

Die Erfahrungen aus der Pilotierung des Bürger*innensupports für das KVR können künftig für eine Ausweitung dieses IT-Supports auf die Services weiterer Referate genutzt werden.

3.1.3. Marketing für das digitale Dienste-Angebot des KVR

Durch neue bürger*innenfreundliche Kanäle zu den KVR-Dienstleistungen wie Online-Dienste können eine Vielzahl an überflüssigen Behördengängen vermieden werden. Die Online-Dienste können ihre Wirkung jedoch nur entwickeln, wenn die Kund*innen diese kennen bzw. auf sie in geeigneter Weise aufmerksam gemacht werden. Ein Vergleich mit dem Vorgehen der Privatwirtschaft zeigt, dass Marketing bzw. Werbung für die neuen Kanäle erforderlich ist, um deren Bekanntheit und damit ihre Nutzung zu steigern. Denn je höher die Nutzungsquote der Online-Angebote ist, desto größer ist unmittelbar der Nutzen für Bürger*innen, Unternehmen und die Verwaltung. Beim Berliner Gewerbeamt konnte beispielsweise innerhalb von 3 Jahren eine Nutzungsquote von 50 % für die Gewerbemeldungen erreicht werden.

Es ist daher vorgesehen, geeignete Marketing-/ Kommunikationsmaßnahmen wie bspw. ein Anschreiben an die Haushalte der LHM einzusetzen, um die Bekanntheit und Nutzung der Online-Dienste der LHM zu steigern.

3.2. Weitgehende Digitalisierung und Automatisierung der relevantesten Leistungen

3.2.1. Digitalisierung und Automatisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen

Das Potenzial der Digitalisierung liegt darin, die Sachbearbeitung von Verwaltungsleistungen mit digitalen Mitteln neu zu strukturieren und dabei Informationsabfragen oder andere Routinetätigkeiten zu automatisieren. So können Beschäftigte in der Sachbearbeitung entlastet und die Bearbeitung insgesamt spürbar beschleunigt werden. Die Digitalisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen (s. u.) sorgt dafür, dass alle Teile eines Anliegens (Ausfüllen von Antragsinformationen, ggf. Bezahlung, Antragsbearbeitung und Zustellung des Ergebnisses) als zusammenhängender Fall betrachtet und durchgängig umgesetzt werden. So entsteht nicht nur ein Beschleunigungseffekt durch Arbeitserleichterung auf Seiten der Sachbearbeitung, auch für die Bürger*innen bzw. Unternehmen reduzieren sich Komplexität und Aufwand. Ziel ist die vollständige Automatisierung von Standardfällen, so dass sich die Sachbearbeitung auf Sonderfälle konzentrieren kann.

Auf diese Weise können Bürger*innen und Unternehmen nicht nur jederzeit und von jedem Ort ihre Anliegen digital bei der Verwaltung einreichen, sondern auf digitale Informationen und Leistungen der LHM vielfach automatisiert und ad hoc wie bei privatwirtschaftlichen Self-Service-Angeboten zugreifen. Das Leistungsangebot spiegelt Bedarfssituationen wider und nicht die Organisationsstruktur der öffentlichen Verwaltung.

Die Gestaltung digitaler Ende-zu-Ende-Prozesse geht somit weit über die Einführung von IT-Unterstützung für bestehende – ursprünglich papierbasierte Abläufe – hinaus. Ende-zu-Ende-Prozesse richten sich an den Anforderungen der Kund*innen einer Leistung und der

Mitarbeitenden aus und nutzen die Möglichkeiten der Technik, um Struktur und Bereitstellungsform der Leistung zu optimieren. Zudem können digitale Informationen aus unterschiedlichen Fachverfahren und Registern bereichsübergreifend zur Nutzung für digitale Verwaltungsabläufe verfügbar gemacht werden, so dass Aufwände für die Eingabe und Qualitätssicherung von Informationen für alle Beteiligten reduziert werden können und das Once-Only-Prinzip⁵ umgesetzt wird.

Digitale Ende-zu-Ende-Prozesse sind wie folgt charakterisiert:

- Digitale Ende-zu-Ende-Prozesse werden am Kund*innenbedarf ausgerichtet. Ausgehend vom gewünschten Ergebnis oder der gewünschten Dienstleistung werden die erforderlichen Abläufe, Informationsquellen, Technik usw. „backward“ d. h. rückwärts gestaltet.
- Ungeachtet von Bereichs- oder Organisationsgrenzen werden digitale Ende-zu-Ende-Prozesse zusammenhängend, medienbruchfrei gestaltet, so dass sie ein aus Kund*innensicht vollständiges Ergebnis (inkl. Zustellung bspw. des entsprechenden Bescheids) liefern.
- Digitale Ende-zu-Ende-Prozesse werden im Hinblick auf einen optimalen Technikeinsatz gestaltet, so dass Potenziale der Digitalisierung und Automatisierung bestmöglich genutzt werden können.
- Digitale Ende-zu-Ende-Prozesse sind sicher, barriere- und diskriminierungsfrei und rechtskonform.

3.2.2. Fallbeispiel Parkausweis und weitere Nutzenpotenziale im KVR

Die Nutzeneffekte einer Digitalisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen für Bürger*innen und Mitarbeitende werden am Beispiel der Bestellung eines Parkausweises illustriert.

Menschen, die in den Münchner Parklizenzbereichen wohnen und keinen Stellplatz oder eine Garage nutzen können, können einen Parkausweis für speziell ausgewiesene Parkzonen erwerben. In einem digitalen Ende-zu-Ende-Prozess kann dieses Anliegen mit wenig Aufwand automatisiert bearbeitet werden:

*Ausgelöst durch die Feststellung der Identität (z. B. durch die BayernID) kann durch eine digitale Abfrage geprüft werden, ob die betreffende Person in München wohnt und die Wohnadresse tatsächlich in einem Lizenzgebiet für Parkausweise liegt. Durch eine weitere Registerabfrage (nach Zustimmung) kann geprüft werden, ob Fahrzeug(e) auf die betreffende Person zugelassen ist (sind). Nach zusätzlichen Angaben zu eigener Garage oder Stellplatz kann ein kostenpflichtiger Parkausweis ausgestellt und die Bezahlung abgewickelt werden. Dabei sind seitens der Nutzer*innen kaum Daten einzugeben, da diese weitgehend aus den Systemen der LHM ausgelesen und genutzt werden können. Die Unterschiede zwischen herkömmlicher Sachbearbeitung und einem digitalen Ende-zu-Ende-Prozess illustrieren die Abbildungen 2 und 3.*

⁵ Die Single Digital Gateway-Verordnung der EU fordert, dass bis Ende 2023 Bürger*innen und Unternehmen ihre Daten der Verwaltung nur einmal (once only) mitteilen müssen. Bei weiteren Verwaltungskontakten sollen diese bereits bekannten Daten auf Wunsch wiederverwendet werden.

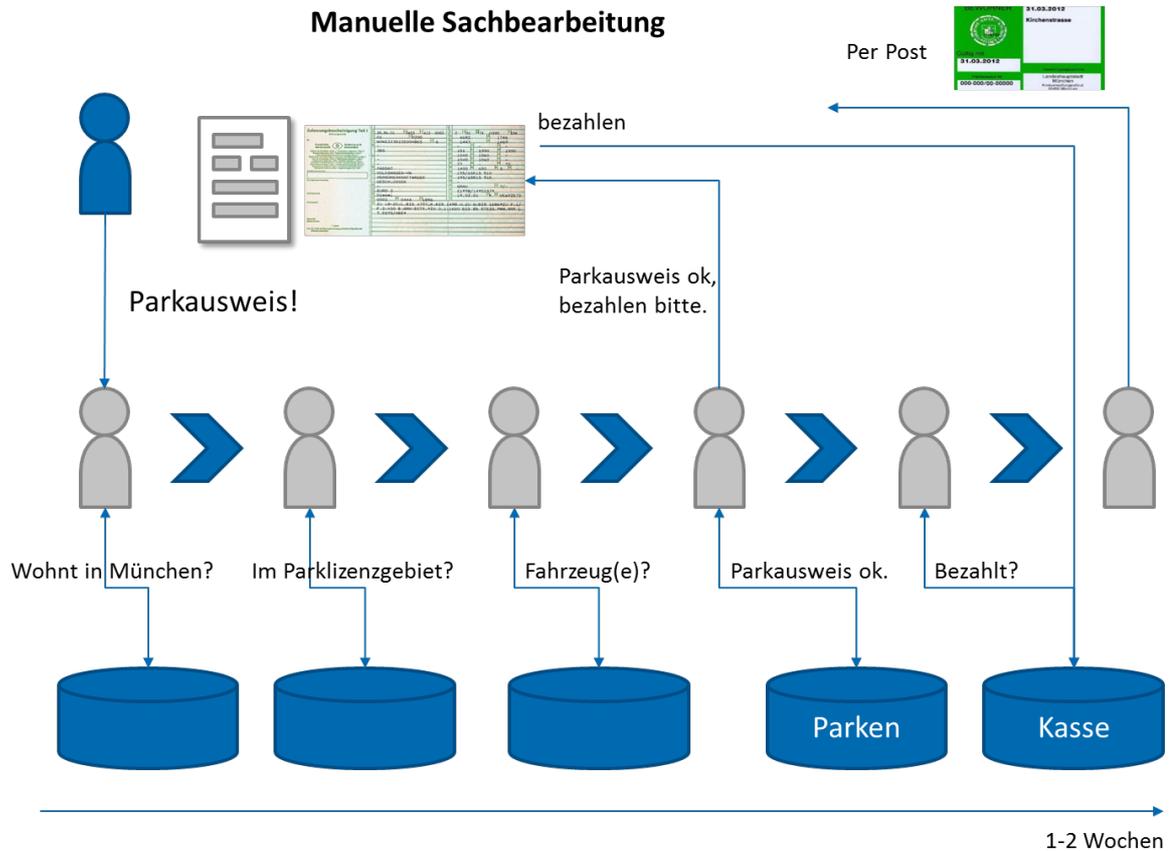


Abbildung 2: Manuelle Sachbearbeitung zur Erstellung eines Parkausweises

Wo heute noch mehrere händische Abfragen in der Sachbearbeitung erforderlich sind, könnte künftig ein kompletter Service angeboten werden, der für Bürger*innen alles automatisiert aus einem Guss bietet.

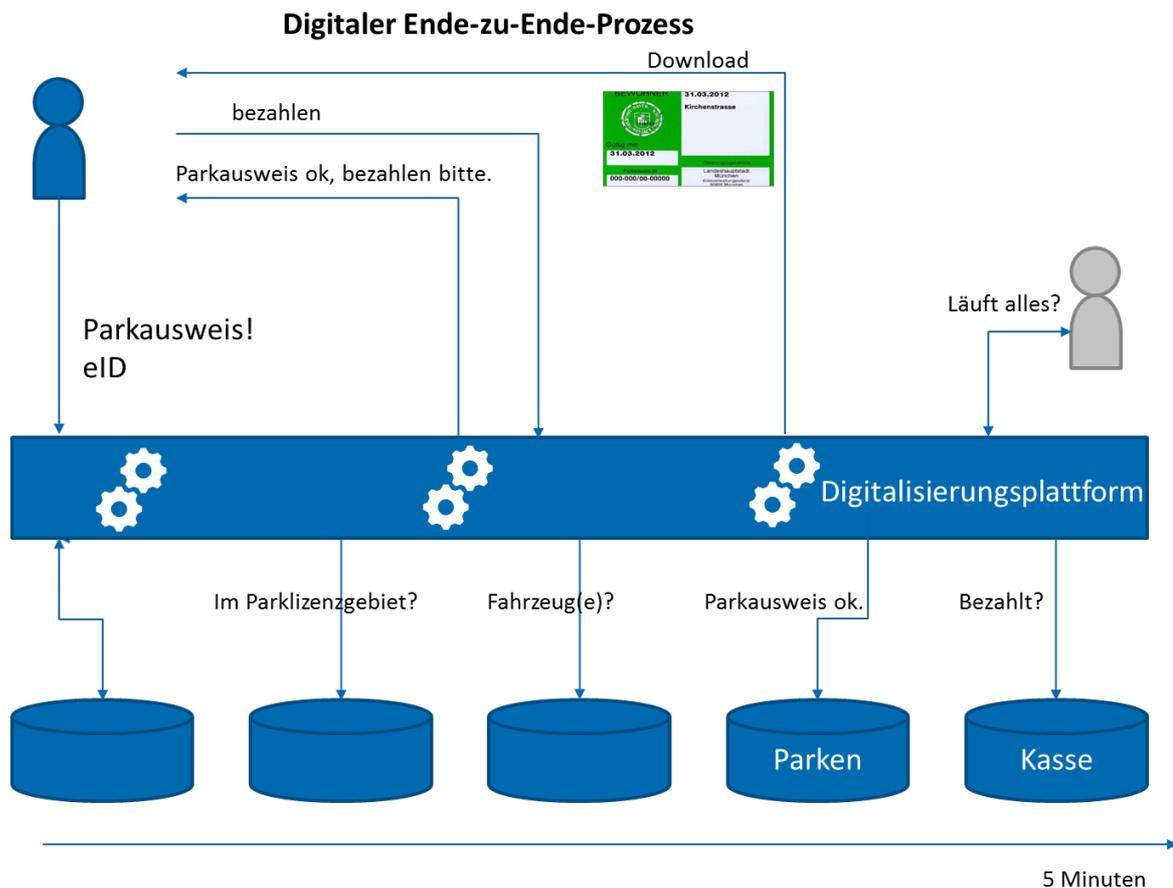


Abbildung 3: Digitaler Ende-zu-Ende-Prozess zur Erstellung eines Parkausweises

So entfällt nicht nur der Gang zum Amt, im Standardfall kann der Parkausweis direkt im digitalen Dialog bei der Beantragung erstellt werden – menschliches Eingreifen auf Seiten der Sachbearbeitung ist nur in Sonderfällen erforderlich. Wenn rechtliche Vorgaben keine Papierausfertigung des Parkausweises durch die Behörde mehr erfordern, könnte der Parkausweis entweder selbst zuhause ausgedruckt oder durch eine entsprechende Registrierung des berechtigten Fahrzeugs sogar komplett unnötig werden (siehe Handy-Parken App).

Nur wenn im Zuge der Digitalisierung nicht nur Online-Dienste, sondern auch Ende-zu-Ende-Prozesse umgesetzt werden, profitiert auch die Verwaltung selbst in nennenswertem Umfang: Vorgänge können flexibel bearbeitet werden, unabhängig von Öffnungs- oder Terminzeiten. Die Bearbeitung kann von den Bürger*innen bzw. Unternehmen weitgehend online abgeschlossen werden (inkl. elektronischer Versand des Parkausweises zum Download und Ausdrucken am eigenen PC). Dadurch ergibt sich auf Seiten der Verwaltung Materialersparnis durch den Wegfall von Ausdrucken für Bescheide oder Bescheinigungen. Papier wird nur dann verbraucht, wenn es tatsächlich benötigt wird. Zudem ergibt sich eine deutliche Arbeitszeitersparnis für die Verwaltung. Selbst wenn nur 50 % der Bürger*innen die Online-Variante nutzen würden, ergäbe sich bei einer Zeiterparnis von ca. 15 Minuten je Fall und 36.000 Parkausweisen im Jahr eine Gesamtersparnis von 270.450 Min. oder 4.508 Arbeitsstunden. Damit kann die zunehmende Anzahl an Anträgen durch neue Parklizenzgebiete und das Bevölkerungswachstum kompensiert werden. Bei einem einfachen und nutzungsfreundlichen Dienst ist allerdings damit zu rechnen, dass der Anteil der Nutzer*innen höher als nur 50 % sein wird.

Vergleichbare Nutzenbetrachtungen lassen sich für viele weitere Services der LHM bei der Umsetzung von Ende-zu-Ende-Prozessen anstellen. Ab Bereitstellung der Digitalisierungsplattform durch das München Portal der Zukunft sollen die 10 – 12 wichtigsten Services (definiert durch Fallzahl und Nutzen für Bürger*innen sowie die Verwaltung, siehe Potenzialanalyse) des KVR als Ende-zu-Ende-Prozesse umgesetzt werden. Analysen haben ergeben, dass mit der Automatisierung dieser 10 – 12 relevantesten Services des KVR als digitale Ende-zu-Ende-Prozesse in Summe rund 90 % der in der Potenzialanalyse ermittelten Einspareffekte in Form von Zeitersparnis für die Sachbearbeitung im KVR realisiert werden. Auf diese Weise kann der Personalmehrbedarf, der andernfalls mit einem weiteren Wachstum der Stadtgesellschaft (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08285), neuen gesetzlichen Anforderungen wie der eID Karte und dem zunehmenden Fachkräftemangel bei der kommenden demographischen Pensionierungswelle in den kommenden Jahren entsteht, aufgefangen werden.

Analog zum Parkausweis sind Automatisierungspotenziale auch in den anderen Fachbereichen des KVRs zu erwarten, vor allem in den großen Publikumsbereichen wie Standesamt, Bürgerbüro, Ausländerwesen, Zulassungsstelle und Führerscheinwesen, Gewerbe und im Sondernutzungsbereich, u. a. im Zusammenhang mit XÖV-Nachrichten und bei allen Dienstleistungen, deren Anteil an homogenen Standardfällen sehr hoch ist, wie beispielsweise bei einigen Auskunfts-, Bescheinigungs- und Anmeldediensten. In vielen Bereichen können Automatisierungspotenziale gehoben werden, in einigen Bereichen wird dies aber auch aktuell durch gesetzliche Regelungen verhindert.

3.2.3. Die Digitalisierungsplattform als zentrale Komponente für Automatisierung

Die Digitalisierung bzw. Automatisierung von Ende-zu-Ende-Prozessen erfolgt mit Hilfe der Digitalisierungsplattform im Zusammenspiel mit den vorhandenen Standard-Fachverfahren im KVR. Für jeden zu digitalisierenden Prozess ist dabei die Frage zu beantworten, ob es aus strategischen, wirtschaftlichen und technischen Gründen sinnvoller und machbar ist, die Automatisierung in den vorhandenen Fachverfahren, ausschließlich auf der Plattform oder durch eine Kombination von beidem zu realisieren. Angezeigte Anpassungen an den Fachverfahren müssen über ein aktives Lieferantenmanagement in die Wege geleitet werden.

Die Digitalisierungsplattform, die im Rahmen des München Portals der Zukunft definiert und bereitgestellt werden muss, dient als Werkzeug für die Umsetzung von Ende-zu-Ende-Prozessen. Dies bedeutet insbesondere, dass Informationen zwischen Online-Diensten und Fachverfahren sowie E-Akten der LHM oder auch Registern anderer Behörden digital und weitgehend automatisiert fließen können.

Durch den Einsatz der Digitalisierungsplattform können nicht nur Effizienzgewinne auf der Fachseite erzielt werden, sondern auch Aufwände für (Weiter-)Entwicklung und Betrieb der IT-Landschaft verringert werden. Es reduziert sich bspw. der Aufwand für die Anbindung des einzelnen Fachverfahrens, da Schnittstellen nicht mehr für jede einzelne Informationsabfrage oder -zulieferung speziell umgesetzt werden müssen, sondern je Fachverfahren nur einmalig eine Anbindung an die Plattform erfolgt. Zudem bietet eine Digitalisierungsplattform die Möglichkeit, einfache Fachverfahren abzulösen und ihre Funktion auf der Plattform abzubilden. Allein für die Abbildung der Aufgaben des KVR sind heute rund 70 Fachverfahren im Einsatz, von denen die Individualfachanwendungen der meist kleineren Abteilungen regelmäßig weiterentwickelt oder abgelöst werden müssen. Durch die Einführung und Nutzung einer Digitalisierungsplattform können im RIT für den Bereich des KVR Einspareffekte erzielt werden durch die Reduktion des Aufwands für die Anbindung von Online-Diensten an Fachverfahren sowie durch den Wegfall des Betriebsauf-

wands für Fachverfahren, die bei ihrer Ablösung durch Funktionen der Digitalisierungsplattform ersetzt werden. Auf diese Weise kann auch hier der Personalmehrbedarf, der mit dem Zuwachs des Digitalisierungsgrades der Aufgaben des KVR und dem Wachstum der damit verbundenen IT-Landschaft verbunden wäre, zumindest teilweise aufgefangen werden.

3.3. Vollkosten (IT-Sicht)

Informationen zu den Vollkosten für Planung und Erstellung finden sich in der nichtöffentlichen Beschlussvorlage („KVR Online 2023“).

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe Vollkosten Betrieb	1.326.909 € ab 2025	3.768.524 €	-
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M gem. Preisliste	1.326.909 € ab 2025	377.176 € in 2021 884.760 € in 2022 1.228.756 € in 2023 1.277.832 € in 2024	-
Von RIT an Sonstige	-	-	-
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

In diesen Sachkosten sind folgende Bestandteile (für den gesamten Betrachtungszeitraum von 10 Jahren) berücksichtigt:

1. Ausweitung des Online-Angebots des KVR

- Betrieb von Online-Diensten (ca. 7,26 Mio. €),
- Betrieb eines Bürger*innensupport (ca. 3,11 Mio. €).

2. Betrieb der digitalisierten Ende-zu-Ende-Prozesse (ca. 1,36 Mio. €).

Hinweis: Die Kosten für die Bereitstellung und den Betrieb der Digitalisierungsplattform selbst sind hier nicht berücksichtigt.

3.4. Nutzen (IT-Sicht)

	dauerhaft	einmalig	befristet
Erlöse und Einsparungen			
Erlöse (zw.)	-	-	-
Einsparung durch Ablöse verschiedener Altsysteme bzw. sonstige Einsparungen innerhalb der IT (zw. und n.zw.)	-	-	-
Sonstige Einsparungen innerhalb der IT (zw., n. zw.)	-	-	-
Sonstige Einsparungen innerhalb des durch die IT unterstützten Bereichs / Fachprozesses (zw., n. zw.)		44.473.373 € kumuliert über die Jahre 2021 bis 2030	-

Erläuterung der Nutzenbestandteile s. Kapitel 3.5.2.

Der Nutzen teilt sich wie folgt auf (Werte über den gesamten Betrachtungszeitraum von 10 Jahren):

1. Ausweitung des Online-Angebots des KVR

- Interne Einsparungen durch die Integration von Onlinediensten und Fachverfahren (haushaltswirksam): ca. 2,37 Mio. €,
- Bürger*innennutzen (nicht haushaltswirksam): ca. 25,34 Mio. €.

2. Weitgehende Digitalisierung und Automatisierung der relevantesten Leistungen im KVR

- Automatisierungsnutzen (haushaltswirksam) ca. 16,77 Mio. €.

Es ergeben sich folgende Gesamtwerte:

- Nutzen haushaltswirksam: 19,14 Mio. €,
- Nutzen nicht-haushaltswirksam: 25,34 Mio. €,
- Gesamtnutzen: 44,47 Mio. €.

3.5. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

3.5.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgt mit dem WiBe Tool.

Kapitalwert:	12,56 Mio. €
Kapitalwert haushaltswirksam	-9,17 Mio. €
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	21,72 Mio. €
Dringlichkeitskriterien	73
Qualitativ-Strategische Kriterien	64
Externe Effekte	76

Die Investition ist insgesamt wirtschaftlich, die Wirtschaftlichkeit ergibt sich durch

- die Punktzahl bei den Dringlichkeitskriterien,
- die Punktzahl bei den qualitativ strategischen Kriterien,
- die Punktzahl bei den externen Effekten,
- den positiven Kapitalwert

3.5.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist ein Zeitraum von 10 Jahren zugrunde gelegt und basiert auf einem Zinssatz von 2,75 %.

Wird der Fokus der Digitalisierung wie in den dargestellten Maßnahmen zunächst auf die Bereitstellung von Online-Diensten gelegt, entsteht Nutzen in erster Linie für Bürger*innen und Unternehmen.

Geringe Effizienzgewinne auf Verwaltungsseite sowie auch spürbare Beschleunigungseffekte für Verwaltungskund*innen werden in einem ersten Schritt durch die medienbruchfreie Anbindung der Onlineservices an die Fachverfahren erzielt. Die vollständige Hebung der Potenziale ist erst mit der dargestellten Umsetzung von automatisierten Ende-zu-Ende-Prozessen möglich. Dies ist allerdings von der Bereitstellung einer Digitalisierungsplattform durch das München Portal der Zukunft und einem erfolgreichen Lieferantenmanagement abhängig. Die Kosten für Beschaffung und Bereitstellung dieser zentralen Digitalisierungsplattform werden nicht hier beantragt. Hier werden ausschließlich die Kostenschätzungen für die Digitalisierung der betrachteten KVR-Prozesse auf der als bereits vorhanden angenommenen Digitalisierungsplattform berücksichtigt. Ebenso Berücksichtigung findet der sehr konservativ geschätzte Nutzen, der im KVR aufgrund dieser digitalen Ende-zu-Ende-Prozesse entsteht.

3.5.2.1. Monetäre Wirtschaftlichkeit

Der Kapitalwert ist insgesamt positiv, allerdings ist der haushaltswirksame Kapitalwert deutlich negativ. Dies ergibt sich im Wesentlichen daraus, dass die Aufwände zur Erreichung des ersten Ziels, der Ausweitung des Online-Angebots des KVR, das den Anforderungen des OZG entspricht, mit hohen Kosten in Höhe von über 25 Mio. € für den Betrachtungszeitraum bis 2030 zu Buche schlagen. Dem steht ein hoher Nutzen auf Seiten der Bürger*innen und Unternehmen gegenüber, der insgesamt zu einem positiven Kapitalwert führt.

Der Nutzen, der damit für die Bürger*innen und Unternehmen geschaffen wird, lässt sich auch recht klar monetär ausdrücken⁶. Jeder eingesparte Behördengang erspart im Schnitt ca. 30 Minuten Hinweg und Rückweg und zusätzlich eine durchschnittliche Zeit von 30 Minuten im KVR (Bereich finden, Warten, Sachbearbeitung, ggfs. Bezahlung), somit 90 Minuten insgesamt. Der durchschnittliche Monatsverdienst betrug 2019 in Westdeutschland laut [Destatis](#) ca. 4.110 € und somit der durchschnittliche Stundenverdienst gut 25 € und dieser lag sicherlich in München höher.

Bei einer angenommenen Nutzungsquote von 30 % kann somit unmittelbar ein volkswirtschaftlicher Nutzen ermittelt werden.

Betrachtet man alle dargestellten Maßnahmen der Online-Dienste ergeben sich anhand der jeweiligen Fallzahlen ein volkswirtschaftlicher Bürger*innennutzen von ca. 3,38 Mio.

⁶ Die dargestellte Nutzenbetrachtung für Bürger*innen, Unternehmen und Verwaltung mit Bezug auf die Leistungen des KVR beruht auf den Erkenntnissen der KVR-Potenzialanalyse.

€ / Jahr und über den gesamten Betrachtungszeitraum ein gesamter volkswirtschaftlicher Bürger*innennutzen von ca. 25,34 Mio. €. Geeignete Informationsbereitstellung und Marketingmaßnahmen für Bürger*innen und Unternehmen zur Erreichung und Steigerung der Nutzungsquote sind auf jeden Fall empfehlenswert, da der Gesamtnutzen unmittelbar mit der Nutzungsquote gesteigert werden kann.

Der haushaltswirksame Nutzen auf Seiten der Verwaltung ist allerdings eher gering und mit weniger als 2,5 Mio. € im Betrachtungszeitraum anzusetzen. Aus den rein gesetzlich getriebenen Aufwänden ergibt sich also ein haushaltswirksamer negativer Kapitalwert von über 22 Mio. €.

Besser stellt sich die Situation erst dar, wenn man auch das zweite Ziel, weitgehende Digitalisierung und Automatisierung der relevantesten Leistungen des KVR, in Angriff nimmt. Erst hier werden haushaltswirksame Nutzenpotenziale sichtbar.

Einspareffekte ergeben sich durch Effizienzgewinne bei der Sachbearbeitung im Fachbereich. Dadurch kann zusätzlicher Personalbedarf durch ansteigende Fallzahlen im Zuge einer anwachsenden Stadtgesellschaft zumindest teilweise kompensiert werden. Bei den vorliegenden Kalkulationen wird von einem sehr moderaten Effizienzgewinn ausgegangen, der sich i. H. v. ca. 2 % bewegt im betrachteten Zeitraum bis 2030 bezogen auf die Beschäftigten des KVR, deren Aufgabenbereich mit digitalisierten Prozessen effizienter gestaltet werden kann. Die dabei erzielten Effizienzgewinne gemessen in VZÄ wurden mit einem gemittelten Kostensatz (55.000 Euro / a, entspr. Vollkosten für Entgeltgruppe E8) einkalkuliert. Der so moderat kalkulierte Effizienzgewinn summiert sich auf über 16,7 Mio. € bis 2030, dem grob geschätzte Kosten von ca. 4 Mio. € gegenüberstehen, wenn man davon ausgeht, dass die Digitalisierungsplattform zur Verfügung steht. Die Digitalisierung der Ende-zu-Prozesse führt also unter diesen Annahmen zu einem positiven und haushaltswirksamen Kapitalwert von über 10 Mio. €. Es ist offensichtlich, welches hohe Potenzial in der durchgehenden Digitalisierung der Prozesse liegt.

In Summe ergibt sich daraus ein haushaltswirksamer Kapitalwert von etwa -9,2 Mio. € für das gesamte Vorhaben.

3.5.2.2. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit

Die nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit ergibt sich vor allem aus der Dringlichkeit der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen sowie aus der qualitativen Verbesserung des Angebots für Bürger*innen und Unternehmen, aber auch durch die Verbesserung der Arbeitsumgebung für die Beschäftigten. Das Ergebnis wurde mit Hilfe eines entsprechenden Tools ermittelt.

Als Beitrag zu den Klimazielen der Stadt (externe Effekte) können Bürger*innen Behördengänge online durchführen, indem sie die bereitgestellten Onlinedienste nutzen. Sie sparen damit ganz konkret An- und Abfahrt zum KVR bzw. zum Bürgerbüro. Basierend auf den gleichen Annahmen wie bei der Berechnung des Nutzens für die Bürger*innen und Unternehmen oben können sehr vorsichtig geschätzt ca. 90.000 Behördengänge eingespart werden. Bei einer angenommenen mittleren Fahrstrecke für Anfahrt und Rückfahrt von 5 km je Strecke (d. h. Einsparung von 10 km für Hin- und Rückweg) ergibt dies ein Einsparpotenzial von 900.000 km pro Jahr. Geht man davon aus, dass 50 % der Bürger*innen einen privaten PKW nutzen, ergibt sich ein Einsparpotenzial von ca. 135 t CO₂-Emissionen (Quelle: my climate CO₂-Rechner). Geht man bei den übrigen 50 % von einer Nutzung des ÖPNV aus, so reduzieren sich für diese Bürger*innen (lt. Statista) die Treibhausgase um ca. 60%, was weitere Einsparungen i.H.v. knapp 54 t CO₂-Emissionen bedeutet.

Weitere Klima-Effekte lassen sich durch die Einsparung von Papier erreichen. Geht man davon aus, dass durch den Einsatz von Onlinediensten 3 Blatt Papier pro Vorgang eingespart werden, so ergeben sich die in der folgenden Tabelle dargestellten Einsparungen. Die Einsparung von drei Blatt pro Vorgang wird in vielen Fällen bereits allein auf Seiten der Bürger*innen realisiert, wenn sie – in der Regel mehrseitige – Anträge online stellen, statt im Bürgerbüro ein Formular auszufüllen oder ein Formular per Post an die Behörde zu senden. Dazu kommen ggf. noch Einsparungen von Papier bei der internen Bearbeitung der Vorgänge. Geht man von 90.000 Fällen pro Jahr aus, so erreicht man eine Einsparung von 270.000 Blatt Papier. Geht man davon aus, dass es sich bei dem eingesparten Papier zu 100 % um Recyclingpapier handelt, ergibt sich die folgende Umweltwirkung:

Einsparbereich	Pro Blatt DIN A4 Recyclingpapier	Menge (Blatt)	Einsparung p.a.	
Holz (g)	6	270.000	1.620	KG
Wasser (ml)	102	270.000	27.540	Liter
Strom (kWh)	0,021	270.000	5.670	kWh
CO2 (g)	4	270.000	1.080	KG

Der WiBe-Gesamtscore beträgt 7,7 und ist damit hoch.

4. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit

Im Rahmen der Umsetzung der jeweiligen Digitalisierungsmaßnahmen wird die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz jeweils Maßnahmen-bezogen sichergestellt. Das Risikomanagement wird im Rahmen des Prozessmodells IT-Service durchgeführt. Der örtliche Datenschutzbeauftragte wird bei den Maßnahmen eingebunden und weiterhin beteiligt.

5. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Die Maßnahmen sind konform zur stadtweiten IT-Strategie. Sie werden 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.

6. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung

Die dargestellten Maßnahmen werden nach Beschlussfassung wie bei IT-Vorhaben üblich über das Prozessmodell IT-Service umgesetzt. Dabei findet die verbindlich vorgeschriebene Einbindung der Personalvertretung statt, so dass die Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung gewährleistet wird.

7. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

7.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Der Gesamtbetrag der zahlungswirksamen Kosten ergibt sich in der Addition mit dem nicht öffentlichen Teil dieser Beschlussvorlage.

	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe zahlungswirksame Kosten	1.326.909 € ab 2026	20.891.726 € kumuliert für den Zeitraum 2021 - 2025	-
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	-	-	-
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	1.326.909 € ab 2026	20.891.726 € kumuliert für den Zeitraum 2021 - 2025	-
Transferauszahlungen (Zeile 12)	-	-	-
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)	-	-	-
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)	-	-	-
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

7.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Einsparungen	dauerhaft	einmalig	befristet
Summe Einsparungen von zahlungswirksamen Kosten		19.137.480 € kumuliert für den Zeitraum 2021 - 2030	-
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)	-	-	-
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)		19.137.480 € kumuliert für den Zeitraum 2021 - 2030	-
Transferauszahlungen (Zeile 12)	-	-	-
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)	-	-	-
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)	-	-	-
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

7.3. Finanzierung

Die Finanzierung kann weder durch (zeitlich unmittelbare) Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen. Die Mittel werden in dieser Beschlussvorlage beantragt.

Die Kosten zu diesem Beschluss Thema konnten bedingt durch die Sondersituation Corona nicht zum Eckdatenbeschluss für den Haushalt 2021 eingebracht werden.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel (nur Sachmittel) werden genehmigt und in den Haushaltsplan 2021 ff. aufgenommen.

8. Beteiligungen / Stellungnahmen der Referate

Die Beschlussvorlage wurde dem Direktorium, dem Kreisverwaltungsreferat, der Stadtkämmerei und dem Gesamtpersonalrat rechtzeitig im Rahmen der verwaltungsinternen Abstimmung zur Stellungnahme zugeleitet.

Die Stadtkämmerei lehnt die Beschlussvorlage in der vorliegenden Form ab. Alle anderen Rückmeldungen stimmen der Beschlussvorlage zu.

Offene Fragestellungen aus den in den Stellungnahmen vorhandenen Anmerkungen und Kommentare werden im Folgenden beantwortet.

Nr.	Referat	Zitat aus Stellungnahme	Beantwortung
1	SKA	<p>Mit den beiden vorliegenden Beschlussvorlagen werden über die nächsten zehn Jahre finanzielle Ausweitungen i.H.v. insgesamt ca. 29 Mio. € beantragt. Für das Haushaltsjahr 2021 werden hiervon 6,4 Mio. € veranschlagt.</p> <p>Der Stadtrat hat in der Vollversammlung am 19.11.2020 eine Einsparsumme i.H.v. 208 Mio. € für den Haushalt 2021 beschlossen. Eine Ausweitung des Haushalts 2021 ist aufgrund der beschlossenen Konsolidierung nicht möglich. Die Stadtkämmerei schlägt folglich vor, die dargestellten Maßnahmen durch eine veränderte Schwerpunktsetzung innerhalb des bereits bewilligten Budgets aus eigenen Mitteln zu finanzieren.</p>	<p>Das Budget für die Planung und Erstellung von IT-Vorhaben für die Referate und Eigenbetriebe wird jedes Jahr durch die Anmeldungen der Referate für neue IT-Vorhaben sowie für die noch nicht beendeten mehrjährigen IT-Vorhaben gebunden. Dabei werden die 25 Mio. € regelmäßig weit überschritten und müssen über die Portfolioplanung den hoch priorisierten IT-Vorhaben zugewiesen werden. In keinem denkbaren Priorisierungsszenario ist es vertretbar, die IT-Vorhaben der übrigen Referate durch die Bedarfe aus KVR online 2023 zu verdrängen.</p>

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Korreferentin und Verwaltungsbeirat

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Lars Mentrup, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

Eine rechtzeitige Zuleitung der Vorlage an die Gremiumsmitglieder war nicht möglich, weil die verwaltungsinterne Abstimmung mehr Zeit in Anspruch genommen hat als vorhersehbar.

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat stimmt dem dargestellten Vorgehen und den damit verbundenen IT-Vorhaben zu, d. h.
 - der Ausweitung des Online-Angebots des KVR um weitere Online-Dienste für die verbleibenden OZG-Leistungen und weiteren wichtigen Leistungen,
 - der Umsetzung der 10 – 12 wichtigsten Verwaltungsleistungen des KVR als digitale Ende-zu-Ende-Prozesse mit einer Digitalisierungsplattform sowie
 - dem Aufbau eines Bürger*innensupports für das KVR.
2. Das IT-Referat wird beauftragt, die in der Höhe jeweils einmalig erforderlichen Haushaltsmittel zum Rechnungsausgleich an it@M i. H. v. 377.176 € für 2021, i. H. v. 884.760 € für 2022, i. H. v. 1.228.756 € für 2023, i. H. v. 1.277.832 € für 2024 im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei beim Produkt Zentrale IT (P42111220) anzumelden.
3. Das IT-Referat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel zum Rechnungsausgleich an it@M i. H. v. 1.326.909 € jährlich ab 2025 im Rahmen der jährlichen Haushaltsplanaufstellung bei der Stadtkämmerei beim Produkt-Nr. P42111540 „Informations- und Telekommunikationsleistungen“ anzumelden.
4. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

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

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

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

Thomas Bönig
Berufsm. Stadtrat

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