

In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten

Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.7.2021

3. Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15687

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft vom 06.05.2025 (VB)

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zum beiliegenden Beschluss

Anlass	Beschluss der Vollversammlung vom 24.04.2024 im 1. Quartal 2025 über den aktuellen Sachstand zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ zu berichten.
Inhalt	<p>Ergebnisse aus den Gesprächen mit Baureferat, Referat für Bildung und Sport, Referat für Klima- und Umweltschutz und der Stadtkämmerei.</p> <p>Aktueller Sachstand zu den Verbesserungen bzgl. der Verwaltungshemmnisse in den Referaten Kreisverwaltungsreferat, Mobilitätsreferat und Referat für Stadtplanung und Bauordnung/Lokalbaukommission.</p> <p>Einführung und Etablierung des Beschwerdemanagements.</p> <p>Austausch zum weiteren Vorgehen mit HWK und IHK am 05.12.2024.</p> <p>Lenkungskreis am 25.02.2025 gemeinsam mit HWK und IHK zum künftigen weiteren Vorgehen.</p> <p>Beendigung Projektstatus und Überführung in die Linienarbeit.</p> <p>Erläuterung des weiteren Vorgehens im Hinblick auf die Entwicklung und Einführung von Leistungsstandards.</p>
Gesamtkosten / Gesamterlöse	-/-
Klimaprüfung	Eine Klimaschutzrelevanz ist gegeben: Nein

Entscheidungsvorschlag	<ol style="list-style-type: none"> 1. Der Stadtrat nimmt die umfangreichen Fortschritte in den Fachreferaten zur Verbesserung einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ zur Kenntnis. 2. Der Stadtrat stimmt der Überführung des bisherigen Projektstatus in eine dauerhafte Aufgabe aller Referate unter Federführung des RAW zu. 3. Alle Referate bleiben beauftragt, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich die Umsetzung des Themas „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ weiterhin umfassend zu unterstützen. 4. Die Querschnittsreferate Direktorium, IT-Referat und Personal- und Organisationsreferat werden gebeten, die Fachreferate bei der Umsetzung einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ intensiv zu unterstützen. 5. Der Stadtrat beauftragt die Stadtverwaltung, statt einer externen Zertifizierung Servicestandards zu konkreten Dienstleistungen der Stadtverwaltung mit unmittelbarem Bezug zur Wirtschaft zu entwickeln und einzuführen. 6. Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wird beauftragt, dem Stadtrat in einem Jahr erneut zu berichten. 7. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 bleibt hiermit aufgegriffen. Der Fristverlängerung bis 31.07.2026 wird zugestimmt. 8. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.
Gesucht werden kann im RIS auch unter	Mittelstandsfreundliche Verwaltung, Beschwerdemanagement, Unternehmen, Entbürokratisierung, Mittelstand, unternehmensfreundliche Verwaltung, Stadtverwaltung
Ortsangabe	(-/-)

In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten
Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste, SPD / Volt vom
23.7.2021
3. Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15687
2 Anlagen

Beschluss des Ausschusses für Arbeit und Wirtschaft vom 06.05.2025 (VB)
Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag	3
1. Anlass	3
2. Projektstatus „Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung“	4
2.1 Baureferat	4
2.2 Referat für Bildung und Sport	6
2.3 Referat für Klima- und Umweltschutz	7
2.3.1 Geschäftsbereich II – Klimaschutz und Energie:	7
2.3.2 Geschäftsbereich IV – Umweltschutz	8
2.4 Stadtkämmerei	11
2.5 Kreisverwaltungsreferat	11
2.5.1 Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde	12
2.5.2 Gewerbebehörde	13
2.5.3 Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (bisher Ausländerbehörde)	14
2.5.4 Einrichtung eines Welcome-Centers im Kreisverwaltungsreferat	15
2.6 Mobilitätsreferat	16
2.7 Referat für Stadtplanung und Bauordnung	18
2.8 IT-Referat	20
3. Projektstatus „Beschwerdemanagement“	20
4. Projektstatus „Prüfung einer möglichen Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“	21
4.1 Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen e.V. (GMKEV) und RAL-Gütezeichen	22

4.2	Einbindung der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK) und der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK)	22
4.2.1	Stellungnahme der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK) und Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK)	23
4.2.2	Bewertung der Stellungnahme durch die Verwaltung	24
5.	Weiteres Vorgehen	25
5.1	Handlungsbedarf für eine „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“	25
5.2	Etablieren von „Servicestandards“ und Fortsetzen der Bemühungen hin zu einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“	25
5.3	Beendigung Projektstatus und Begleitung durch den Lenkungskreis.....	26
5.4	Weiteres Vorgehen	27
6.	Klimaprüfung	27
7.	Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten.....	28
II.	Antrag des Referenten	28
III.	Beschluss.....	29

I. Vortrag

1. Anlass

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

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

Der Stadtrat wurde in der Vollversammlung am 26.07.2023 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 10170) und zuletzt am 24.04.2024 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405) über den jeweiligen Fortgang in dem Projekt informiert.

Im letzten Stadtratsbeschluss vom 24.04.2024 wurde das Referat für Arbeit und Wirtschaft weiter beauftragt, mit Unterstützung des Lenkungskreises das Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ fortzuführen und weiterhin eine mögliche Zertifizierung der LH München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ zu prüfen. Der Lenkungskreis, bestehend aus Direktorium, IT-Referat und Personal- und Organisationsreferat soll unter Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft künftig anlassbezogen zusätzliche Referate oder externe Partner wie die HWK, die IHK oder ähnliche Organisationen einladen. Zudem bleiben alle Referate weiterhin beauftragt, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich die Umsetzung des Projekts „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ sowie das Ziel einer Zertifizierung der LH München als „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen. Zudem wurde das RAW beauftragt, ein Beschwerdemanagement einzurichten.

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wurde abschließend beauftragt, im ersten Quartal 2025 den Stadtrat erneut mit dem Sachstand zur Thematik zu befassen. Auf Grund des Referentenwechsels im Referat für Arbeit und Wirtschaft erfolgt die Befassung des Stadtrats im Mai 2025.

Das Gesamtprojekt „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wurde in der bisherigen Bearbeitung in zwei Teilprojekte gegliedert:

- Teilprojekt 1: „Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung“
- Teilprojekt 2: „Prüfung einer möglichen Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“

Zum aktuellen Sachstand wird im Folgenden berichtet.

2. Projektstatus „Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung“

Im Teilprojekt "Mittelstandsfreundliche Ausrichtung der Stadtverwaltung München" liegt der Fokus auf den von Seiten der Wirtschaft gemeldeten konkreten Problemfeldern in der Stadtverwaltung und dem Ziel, diese zu minimieren.

In der Analysephase 2022/2023 wurden die zu diesem Zeitpunkt wesentlichen Verwaltungshemmnisse mittels einer Umfrage bei den Münchner Unternehmen erhoben und die betroffenen Dienststellen identifiziert. Die Ergebnisse haben einen deutlichen Handlungsbedarf an verschiedensten Stellen der Verwaltung erkennen lassen, der vielfach von den Gütekriterien einer RAL-Zertifizierung abweicht und darüber hinausgeht.

Die Bereiche mit den größten Handlungsbedarfen ergaben sich dabei für die drei Referate, Kreisverwaltungsreferat (KVR), Mobilitätsreferat (MOR) und Referat für Stadtplanung und Bauordnung (PLAN). Mit diesen drei Referaten wurde 2023 in einem ersten Schritt erarbeitet, wo Ursachen für die identifizierten Verwaltungshemmnisse liegen, und in einem zweiten Schritt wurden erste Maßnahmen und Verbesserungsmöglichkeiten definiert und zum Teil auch bereits umgesetzt. Die Ergebnisse wurden in der letzten Stadtratsvorlage zum „Zweiten Sachstandsbericht“ dargelegt (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405).

Ab März 2024 wurde mit weiteren vier Referaten (Baureferat, Referat für Bildung und Sport, Referat für Klima- und Umweltschutz sowie der Stadtkämmerei) identifiziert, wo konkrete Probleme aus Sicht der Wirtschaft bestehen und wo an weiteren Verbesserungen gearbeitet werden muss. In den nachfolgenden Stellungnahmen werden die bislang erzielten Ergebnisse, aber auch die weiter bestehenden Hemmnisse aus Sicht dieser vier Referate dargestellt.

Ergänzend dazu wurden auch die bereits in der ersten Projektphase eingebundenen drei Referate, KVR, MOR und PLAN, um einen aktuellen Status hinsichtlich ihrer weiteren Anstrengungen zu einer mittelstandsfreundlichen Ausrichtung der Stadtverwaltung gebeten:

2.1 Baureferat

Das Baureferat nimmt zum Stand der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Das Baureferat begrüßt die Bemühungen des Referates für Arbeit und Wirtschaft (RAW) um das Thema „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ und bedankt sich ausdrücklich für die Organisation des gemeinsamen Workshops am 06.05.2024 mit Vertretern der Handwerkskammer München und Oberbayern (HWK), der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK), des RAW und des Baureferates. In diesem Rahmen konnte unmittelbar von den Interessenvertretern des Münchner Mittelstandes deren Einschätzung zum Verwaltungshandeln des Baureferates erläutert und gemeinsam deren Wünsche und Anregungen lösungsorientiert diskutiert werden. Dies war aus Sicht des Baureferates notwendig und zielführend, da im Rahmen der Umfrage 2022/23 von den befragten Unternehmen lediglich drei konkrete (offene) Rückmeldungen zum Baureferat erfolgt sind. Folgende Themen wurden von den Wirtschaftsvertretern vorgebracht und durch das Baureferat folgende Maßnahmen umgesetzt:

a) Digitalisierung der Vergabeverfahren

Die HWK betonte, dass die digitale Abwicklung der Vergabeverfahren über die Vergabepattform im Baureferat sehr gut funktioniere. Gerade zum jetzigen Zeitpunkt nimmt das Baureferat als verlässlicher öffentlicher Auftraggeber eine bedeutende Rolle ein. So stellt die HWK im aktuellen Konjunkturbericht (3. Quartal 2024) dar, dass sich die gesamtwirtschaftliche Schwäche im Handwerk besonders auch im bedeutsamen Bauhauptgewerbe

manifestiert. Neben dem Fachkräftemangel sei für das Handwerk die Bürokratiebelastung die größte Herausforderung für das Jahr 2025, so die Ergebnisse einer Online-Umfrage der HWK im November 2024.

Bereits mit der Vergaberechtsreform 2016, in welcher erstmalig zwingende gesetzliche Vorgaben zur elektronischen Kommunikation eingeführt wurden, ist das Baureferat in Abstimmung mit der HWK und der Bauinnung München der digitalen Vergabepattform des Freistaats Bayern beigetreten. Insbesondere für die zahlreichen mittelständischen Baufirmen und Handwerksbetriebe in München, welche sich um öffentliche Aufträge sowohl bei der Staatsbauverwaltung als auch beim Baureferat bewerben, hatte die Entscheidung, eine einheitliche Plattform zu nutzen, immense Vorteile, gerade auch im Hinblick auf eine Entbürokratisierung.

Seit Beginn des Jahres 2024 werden nun alle Vergabeverfahren des Baureferates digital abgewickelt – ein Schulterschluss aller Hauptabteilungen im Referat. Im Zuge der Digitalisierung des Vergabeprozesses stellte das Baureferat (mit Münchner Stadtentwässerung) jährlich über 3.500 verschiedene Ausschreibungen schrittweise auf das digitale Verfahren um. Über 20.000 - früher in Papierform ausgegebene - Angebotsunterlagen finden nun digital und medienbruchfrei ihren Weg direkt zu interessierten Firmen und Büros. Die Kommunikation läuft vollständig über die Plattform; Rückfragen können ohne zeitliche Verzögerung vom direkten Ansprechpartner beantwortet werden.

b) Städtische Baustellen im öffentlichen Straßenraum

Sowohl seitens der IHK als auch der HWK besteht der Wunsch einer Einbindung und Information der anliegenden Gewerbetreibenden bezüglich der Baustellenabwicklung bei städtischen Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum. Dies betrifft namentlich Baumaßnahmen des Baureferates (Tiefbau), der SWM (Netze) sowie der MVG (Straßenbahn). Im Einzelnen:

Informationen über Zuständigkeit/Ansprechpartner

Seitens der IHK wurde der Wunsch nach einer Information (insbesondere im Internet) über den richtigen Ansprechpartner für eine Baustelle geäußert. Für die betroffenen Gewerbetreibenden sei es oft schwer, den richtigen Ansprechpartner für Rückfragen zu einer Baustelle zu finden. Das liege vor allem daran, dass die Betroffenen oftmals nicht richtig zwischen den verschiedenen Zuständigkeiten der städtischen Referate bzw. Tochterunternehmen unterscheiden könnten.

Das Baureferat teilt diese Einschätzung und wird folgende Optimierung durchführen: Seit April 2023 wird vom Mobilitätsreferat (MOR) gemeinsam mit dem Kommunalreferat (KR) im Internet (muenchen.de und muenchenunterwegs.de) die „Servicekarte Baustellen“ vorgehalten. Auf dieser digitalen Karte können die Gewerbetreibenden die Baustellen aller städtischen Maßnahmenträger einsehen. Das Baureferat (Tiefbau) wird zukünftig auch hier die Kontaktadresse der Bauleitung für seine Baustellen hinterlegen.

Gesamtstädtische Baustellenkoordination

Sowohl seitens der HWK als auch der IHK besteht der nachdrückliche Wunsch nach regelmäßigen Abstimmungsgesprächen im Rahmen der gesamtstädtischen Baustellenkoordination, d.h. der Koordination und Abstimmung der Baumaßnahmen aller städtischen Maßnahmenträger aufeinander (insbesondere Großprojekte mit erheblichen verkehrlichen Auswirkungen während der Bauphase) durch das MOR.

Das Baustellenmanagement im MOR hat bereits im Januar 2025 ein erstes Baustellenvor-schaugespräch durchgeführt, in dem u.a. das Baureferat sowie die anderen städtischen

Maßnahmenträger die geplanten Maßnahmen den Vertretungen der HWK, der IHK, der DEHOGA und des Handelsverbandes sowie der Innenstadtinitiative City Partner e.V. vorstellen konnten. Im Gespräch konnten die Auswirkungen der Baustellen auf die anliegenden Gewerbebetriebe sowie auf die Wirtschaftsverkehre vor allem des bauenden Handwerks maßnahmenübergreifend diskutiert und aufeinander abgestimmt werden. Es wurde sich darauf geeinigt, dass diese Gespräche intensiviert und fortgeführt werden. Diese Möglichkeit des direkten Austausches wird auch seitens des Baureferates absolut befürwortet.

Anliegerinformation bei Baumaßnahmen des Baureferats (Tiefbau)

Dem Baureferat ist bewusst, dass Bauarbeiten im öffentlichen Straßenraum für die unmittelbar Anliegenden immer Einschränkungen und Belästigungen mit sich bringen (z.B. Lärm, Verschmutzungen, Umwege). Das Baureferat (Tiefbau) informiert daher – neben der ohnehin an jeder Baustelle befindlichen Beschilderung - grundsätzlich alle Anliegenden vor Beginn einer Baumaßnahme gesondert mittels Posteinwurfsendung (Flyer), in der die wesentlichen Informationen über die Baumaßnahme sowie die Kontaktdaten der Bauleitung des Baureferates enthalten sind. Vor und während der gesamten Baumaßnahme stehen die jeweiligen Mitarbeitenden des Baureferates den betroffenen Anliegern immer für Rückfragen oder bei Problemen auch vor Ort zur Verfügung.

Gewerbetreibende sind von Bauarbeiten im öffentlichen Straßenraum in besonderem Maße betroffen, da die Auswirkungen der Baustelle oftmals unmittelbare Auswirkungen auf die wirtschaftliche Betätigung haben (z.B. eingeschränkte Sichtbarkeit oder erschwerte Zugänglichkeit des Geschäftsbetriebes für die Kundschaft). Das Baureferat (Tiefbau) setzt hier auf den unmittelbaren persönlichen Kontakt mit den betroffenen Geschäftsinhabenden vor Ort, um deren spezifische Betroffenheiten so gering wie möglich zu halten. Die jeweiligen Bauleitungen des Baureferates (Tiefbau) überbringen daher in der Regel vor jeder Baumaßnahme die entsprechenden Informationsflyer persönlich an die Inhabenden der von der Baustelle betroffenen Ladengeschäfte oder hinterlassen dort ihre Kontaktdaten. Bei größeren Bauprojekten, bei denen eine Vielzahl von Gewerbebetrieben betroffen ist (z.B. in der Fußgängerzone), führt das Baureferat (Tiefbau) bspw. in Zusammenarbeit mit City-Partner München e.V. zusätzlich frühzeitige Informationsveranstaltungen speziell für die betroffenen Betriebe durch und steht dort bei Fragen oder individuellen Problemstellungen zur Verfügung.“

2.2 Referat für Bildung und Sport

Das Referat für Bildung und Sport nimmt zum Stand der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Das Referat für Bildung und Sport ist aufgrund des hier anfallenden Belegaufkommens (2023: ca. 265.000 Auszahlungen) eines der hauptbetroffenen Referate des dem Teilprojekt 2 zugeordneten Themas „zeitnahe Zahlungsfluss von Rechnungen der LHM“.

In Ziffer 6 der Beschlussvorlage „In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten“ vom 24.04.2024 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405) wird dargestellt, dass umfangreiche Untersuchungsergebnisse der Stadtkämmerei ergeben haben, dass ca. 90 % der Rechnungslaufzeit nicht in der Stadtkasse, sondern in den Fachreferaten liegen.

Die Gründe hierfür liegen im Fall des Referats für Bildung und Sport in der dezentralen Struktur mit weit über 800 Bedarfsstellen/Standorten und dem damit verbundenen mehrstufigen Bearbeitungsprozess sowie den mehrfachen Postwegezeiten.

Im Rahmen der Digitalisierung des Rechnungseingangs bzw. Belegprozesses (Programm

neoFin | SAP®-Lösungen) ab 2026 ist allerdings davon auszugehen, dass hier eine wesentliche Beschleunigung der Prozesse erwartet werden kann.

Weiterhin verfolgt das Referat für Bildung und Sport die Zielsetzung, die erforderlichen Feststellungs- und Anordnungsbefugnisse bei den zentralen Rechnungswesenbereichen RBS-GL 2.1 und RBS-KITA-GST-F zu zentralisieren, um hier die Rechnungswesenbetroffenheit an den dezentralen Einrichtungen noch weiter zu reduzieren.

Mit Blick auf die zweite, das RBS betreffende Thematik „Ausschreibung im Ernährungsbereich“ kann festgehalten werden, dass die Ausschreibung für Lebensmittel „Cook and Serve“ (Frisch-Misch-Küche) für Kindertageseinrichtungen im RBS durch Losgrößen, aber auch durch Aufteilung in Fachlose mittelstandsfreundlich gestaltet wurde. Das Brot- und Backwarenlos erfolgte extra in Losgrößen und Ausschreibungsvoraussetzungen, die eine Teilnahme vieler regionaler Bäcker*innen fördern sollen.

Die Ausschreibungen werden von den Verbandsvertretern als sachgerecht angesehen. Die Anforderungen an Zertifizierungen seien nicht übermäßig.“

2.3 Referat für Klima- und Umweltschutz

Das Referat für Klima- und Umweltschutz (RKU) nimmt zum Stand der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Das RKU unterstützt das vom Referat für Arbeit und Wirtschaft initiierte Projekt zur verbesserten Ausrichtung des städtischen Verwaltungshandelns im Hinblick auf eine „mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“.

2.3.1 Geschäftsbereich II – Klimaschutz und Energie:

Am 27.09.2024 fand ein erster Workshop im RKU statt, bei dem der Schwerpunkt auf den vom RKU betreuten Förderprogrammen lag. Neben einer Vorstellung des Projekts des RAW sowie einer Vorstellung der Beschwerdestelle/Firmenbetreuung im RAW lag der Fokus auf folgenden drei Teilbereichen, die als kritische Bereiche bei den Förderprogrammen identifiziert wurden:

a) Digitalisierung der Antragstellung und Bearbeitung von Förderprogrammen:

Im RKU im Bereich der Förderanträge ist der Prozess der Digitalisierung sehr weit fortgeschritten. Es wird bereits seit 2017 eine Fördersoftware verwendet, die sowohl eine papierlose Antragstellung als auch eine papierlose Bearbeitung der Förderanträge ermöglicht. Die Kommunikation mit dem Antragsteller bei Rückfragen oder Nachforderungen von Unterlagen findet ebenfalls über dieses Förderportal statt. Allerdings bindet die Umstellung auf digitale Prozesse sowie die kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung personelle und finanzielle Ressourcen, für die der jeweilige Fachbereich selbstständig sorgen muss.

Im Bereich der Benutzerfreundlichkeit gibt es großes Potenzial, das durch das RKU stetig weiter ausgebaut wird.

Das Entwicklungspotenzial im Bereich der Prozessverbesserung wäre außerdem eine Schnittstelle zu anderer bei der Stadt verwendeter Software, um beispielsweise den Auszahlungsprozess zu vereinfachen. Dies betrifft allerdings strategische Entscheidungen, die stadtweit getroffen werden müssen, und kann daher vom RKU nur eingeschränkt beeinflusst werden.

b) Erreichbarkeit der Fachbereiche durch Antragstellerinnen oder Interessentinnen

Die Erreichbarkeit ist im Bereich der Förderanträge durch E-Mail-Gruppenpostfächer, die auf der Internetseite kommuniziert sind, sichergestellt. Hier wird Wert darauf gelegt, dass auf einfache Fragen innerhalb von wenigen, maximal 24 Stunden, eine Rückmeldung erfolgt. Aufgrund knapper personeller Ressourcen kann eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit nicht angeboten werden. Dieses Angebot wird durch die Behördennummer „115“ dargestellt. Hier wurde im Workshop der Einsatz eines Chatbots diskutiert, der aktuell jedoch aufgrund des hohen Aufwands für den Fachbereich nicht weiterverfolgt wird.

c) Bearbeitungszeit von Förderanträgen

Aufgrund der hohen Antragszahlen kommt es in den Förderprogrammen immer wieder zu längeren Bearbeitungszeiten. Diese konnten durch die Digitalisierung des Antragsprozesses in den letzten Jahren bereits bei der Freigabe und Reservierung der Fördermittel verbessert werden. So kann die Freigabe für ein beantragtes Vorhaben teilweise automatisiert direkt nach der Antragstellung oder aber nach spätestens 5 Arbeitstagen erfolgen. In diesem Bereich kommt es bereits zu keinen Verzögerungen mehr. Die langen Bearbeitungszeiten bei der Prüfung der Nachweise und Rechnungen bis zur Auszahlung haben sich durch die Digitalisierung nur teilweise verbessert, da die Kontrolle der eingereichten Unterlagen nicht automatisiert werden kann. Diesem Problem kann daher lediglich mit zusätzlichen Ressourcen begegnet werden. Im Rahmen des Workshops mit dem RAW wurden hier Möglichkeiten der Information an die Antragsteller*innen diskutiert, die für mehr Transparenz und Verständnis bei den Wartenden sorgen könnten. RKU-II wird hier beim nächsten Softwareupdate Möglichkeiten ausloten und gegebenenfalls eine Realisierung beauftragen.

Die grundsätzliche Zufriedenheit der Antragstellerinnen wird regelmäßig durch Evaluationen erfasst. Hier hat sich in den letzten Jahren gezeigt, dass der Großteil der Antragstellerinnen der Förderprogramme mit der Antragstellung und der Kommunikation zufrieden ist.

Daher konnten im Workshop für RKU-II im Bereich der Förderprogramme keine weiteren Verbesserungsvorschläge oder Unterstützungsbedarfe gesehen werden.

2.3.2 Geschäftsbereich IV – Umweltschutz

Der Geschäftsbereich IV- Umweltschutz des RKU begrüßt die zuordenbaren, einschlägigen Ergebnisse der zugrunde gelegten Umfrage bzw. Erfahrungsabfrage bei den angefragten mittelständischen Unternehmen:

1 Nennung von 95 beim Thema „Ansprechpartner*innen nicht eindeutig bekannt“;

1 Nennung von 73 beim Thema „keine zeitnahe Information zum Sach-/Bearbeitungsstand Ihres Anliegens oder Antrags“;

4 Nennungen von ca. 100 beim Thema „Probleme bei der Zusammenarbeit innerhalb der letzten 12 Monate“.

Angesichts dieser Zahlen startet der Geschäftsbereich IV bei der Optimierung des städtischen Verwaltungshandelns in Richtung mittelständischer Unternehmen auf einem hohen Niveau. Darüber freuen wir uns, wollen uns aber auch weiterhin und kontinuierlich verbessern.

Im Geschäftsbereich IV – Umweltschutz sind die Münchner Umweltbehörden beheimatet: die Bodenschutzbehörde (Altlasten und Abbrüche), die Abfallrechtsbehörde, die Wasserrechtsbehörde, die Immissionsschutzbehörde sowie die Aufsichtsbehörde im Kaminkehrerwesen. Diese städtischen Fachbehörden vollziehen im klassischen

Verwaltungsvollzug die geltenden Umweltgesetze und die daraus abgeleiteten untergesetzlichen Normen als gesetzliche Pflichtaufgaben, im übertragenen Wirkungskreis als Kreisverwaltungsbehörden. Der Geschäftsbereich ist aber auch eine Sicherheitsbehörde: Umweltrecht ist spezielles Sicherheitsrecht. Z.B. beim Vollzug der 12. BImSchV sind 14 Störfallanlagen im Stadtgebiet zu beaufsichtigen und zu überwachen.

Zu den Verwaltungskunden des Geschäftsbereichs gehören also Bürgerinnen und Bürger, Bauherren, Gewerbe- und Handeltreibende, Großunternehmen, Handwerksbetriebe, Handelsketten, Industrie und weitere. Insofern ist in diesem Zusammenhang wichtig, dass sich die Ergebnisse des Behördenhandelns des Geschäftsbereichs nicht „nur“ an den Mittelstand richten, sondern im Grunde die gesamte Münchner Stadtgesellschaft als Adressatenkreis haben. Wegen der Neutralitätsverpflichtung verbietet sich eine priorisierende Ausrichtung des Verwaltungshandelns nach Partikularinteressen; Vielmehr steht eine absolute Gleichbehandlung im Vordergrund. Die unsere Verwaltungs- oder Behördenleistungen nachsuchenden Unternehmen haben in der Regel einen gesetzlichen Anspruch darauf oder zumindest einen Anspruch auf eine ermessensfehlerfreie Entscheidung, unabhängig davon, ob sie dem sogenannten „Mittelstand“ angehören oder nicht. Dennoch können und werden mittelständische Unternehmen von den im Folgenden beschriebenen Aktivitäten und angestoßenen Projekten im Kontext hin zu einer kundenorientierten Stadtverwaltung auch profitieren.

a) Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen

Die hierzu vorgetragenen Wünsche der Wirtschaftsverbände sind die ausschließlich digitale Bearbeitung von Antragstellung bis zur Genehmigung ohne Medienbruch; Einfache Prozesse und Aufgaben könnten so eigenständig und automatisch ablaufen.

Auch der Geschäftsbereich IV sieht die Digitalisierung als größten Hebel, aber auch gleichzeitig das als schleppend empfundene Fortschreiten als das größte Hemmnis in Richtung kundenorientierter Verwaltung. In der Bereitstellung digitalisierter Verfahren und Angebote steckt das größte Potenzial hin zu mehr Verwaltungsfreundlichkeit. Bei einer durchgängigen Digitalisierung der Verwaltungsprozesse liegen Beschleunigungs- oder Vereinfachungseffekte auf der Hand. Eine dann mögliche orts- und terminunabhängige Kommunikation und die dadurch ermöglichte Transparenz zum Stand eines Verfahrens tun ihr Übriges.

Die entsprechenden Projekte (z.B. E-Akte, die elektronische Bauakte) wurden bereits stadtweit angestoßen und werden 2025 fortgesetzt; das RKU ist an diesen Projekten beteiligt.

Als in diesem Zusammenhang zusätzlich zu nennendes Beispiel sei ein Digitalisierungsthema genannt, das 2024 im RKU strategisch angestoßen wurde: das mittels KI (Künstlicher Intelligenz) gestützte Antragsverfahren im Allgemeinen und der „vollständige Wasserrechtsantrag“ im Besonderen.

Eine Rückmeldung der Wirtschaftsverbände in diesem Zusammenhang war auch die „rechtzeitige Kommunikation von fehlenden Unterlagen und Zwischennachrichten zum jeweiligen Bearbeitungsstand“.

Bei Antragsverfahren ist die Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen häufig der gesetzlich festgelegte Startpunkt eines formellen Genehmigungsverfahrens (vgl. § 10 Abs. 3 BImSchG) oder für die Genehmigungsreife von weichenstellender Bedeutung (vgl. Art. 67 Abs. 2 Bay. Wassergesetz in Verbindung mit der Verordnung über Pläne und Beilagen in wasserrechtlichen Verfahren (WPBV)). Die Feststellung der Vollständigkeit der Unterlagen ist daher oftmals mit großem Zeit- und Ressourcenaufwand verbunden, der mit dem Einsatz einer KI-Unterstützung im Antragsstadium erheblich vermindert werden könnte. Die KI soll dabei den Antragsteller unterstützen, vollständige, d.h. den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Unterlagen einzureichen und damit z.B. umfangreiche

Nachforderungen der Behörden von vornherein unnötig zu machen.

Eine Art „Online-Nachverfolgung“ zum aktuellen Bearbeitungsstand eines anhängigen Verwaltungsverfahrens ist auch aus Sicht des GB IV wünschenswert und sollte Teil der laufenden Digitalisierungsprojekte sein. Die Anmeldung für die städtische Projektliste beim RIT für 2025 ist erfolgt.

Weiteres Potenzial für eine kundenfreundliche Stadtverwaltung bietet die umfassende Digitalisierung der Verwaltungsprozesse bei der Zusammenarbeit mit außerstädtischen Fachbehörden. Genehmigungen gemäß Bundes-Immissionsschutzgesetz (BImSchG) besitzen umfassende Konzentrationswirkung oder wasserrechtliche Genehmigungen benötigen die gutachterliche Beteiligung weiterer Fachbehörden. Die städtische Genehmigungsbehörde hat deshalb die Stellungnahmen aller Behörden einzuholen, deren Aufgabenbereich durch ein Vorhaben berührt wird. Diese Beteiligung enthebt die städtische Genehmigungsbehörde der Steuerungsmöglichkeiten beim zeitlichen Ablauf des Genehmigungsverfahrens, da auf den Bearbeitungsstand bei den eingeschalteten Behörden nicht eingewirkt werden kann. Es ist also wünschenswert, dass die Zusammenarbeit mit anderen, außerstädtischen Behörden digital gestaltet werden kann, um Beschleunigungs- und Vereinfachungseffekte auch hier generieren zu können.

In 2025 wird sich der Geschäftsbereich Umweltschutz an dem Projekt das „digitale Wasserbuch“ des Bay. Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz als Pilotbehörde beteiligen. Die Einführung der „E-Akte“ im Rahmen des übergreifenden städtischen Projekts wird 2025 fortgesetzt.

b) Ausreichende Personalkapazitäten

Entscheidend für einen stringenten Ablauf eines Genehmigungsverfahrens innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Fristen ist, dass nicht nur die städtischen Behörden über ausreichende Kapazitäten verfügen, sondern auch die im Verfahren zu beteiligenden außerstädtischen Fachbehörden. Um das „Nadelöhr“ bei der Beteiligung außerstädtischer Fachbehörden „offen zu halten“ oder gar zu erweitern, ist eine ausreichende Personalausstattung essentiell für den Ablauf der Genehmigungsprozesse. Ohne ausreichende Personalkapazitäten können die zu erledigenden Aufgaben nicht bewältigt werden. Weitere Engpässe werden eine deutliche Verlangsamung der Verfahren bedingen, wenn die aktuell angekündigten Einsparungsmaßnahmen beim Personalhaushalt auch auf die Pflichtaufgaben im Verwaltungsvollzug ausgedehnt werden. Dies gilt für die städtischen Behörden und die zu beteiligenden außerstädtischen Fachbehörden gleichermaßen.

c) Neue gesetzliche Rahmenbedingungen

Als aktuelles Beispiel einer nur vermeintlichen Verbesserung zur Beschleunigung immissionsrechtlicher Genehmigungsverfahren bei der Umsetzung von EU-Recht ist die Neufassung des BImSchG vom 03.07.2024 (BGBl. 2024 Nr. 255 vom 08.07.2024).

Bei diesem – als anschauliches Beispiel für eine in dieser Hinsicht missglückte Gesetzgebung – Gesetz wurde entgegen dem Rat diverser Träger öffentlicher Belange, z.B. dem Deutscher Städtetag, die grundsätzlich begrüßenswerte Intention der Verfahrensbeschleunigung teilweise durch über das Ziel hinausschießende, überbordende bürokratische Verfahrensregelungen im Ergebnis ins Gegenteil verkehrt. Durch die Einführung einer Berichtspflicht an die Aufsichtsbehörden bei Verzögerungen bei den gesetzlichen Fristen (siehe § 10 Abs. 5 S. 8 BImSchG) entstehen Mehraufwände bei der Behördenkommunikation oder es werden Personalkapazitäten gebunden, um diesen Berichtspflichten ohne Mehrwert für den stringenten Verfahrensablauf nachzukommen. Durch die nun gesetzlich geforderten Berichte wird auch kein einziges Genehmigungsverfahren beschleunigt werden können; Das Gegenteil wird der Fall sein, weil dringend erforderliche Kapazitäten

nicht auf die eigentliche behördliche Prüftätigkeit gelenkt werden können.

Gleiches gilt für die Einführung, bei Genehmigungsverfahren ein behördenexternes Projektmanagement zu installieren (vgl. § 2b 9. BImSchV). Auch dieses trägt gerade nicht dazu bei, den ohnehin hohen Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Projektmanagerleistungen müssen aufwendig ausgeschrieben werden, was wiederum Zeit beansprucht, und Projektmanager müssen im Verlauf des Genehmigungsverfahrens aktiv betreut werden; Dies stellt eine weitere Schnittstelle in den Arbeitsprozessen dar, die verzichtbar erscheint.“

2.4 Stadtkämmerei

Im Zuge der Unternehmensbefragung und Rückmeldungen aus der Wirtschaft wurde zudem das Thema „verspätete Rechnungsbegleichung“ als erhebliches Verwaltungshemmnis beklagt. Von Seiten der Kammern wurde die lange Wartezeit auf die Rechnungsbegleichung als akutes fortlaufendes Problem bestätigt, welches zu Liquiditätsengpässen bis hin zur Zahlungsunfähigkeit führen könne. Einzelne Unternehmen bieten ihre Dienstleistungen der LHM aus diesem Grund gar nicht mehr an.

Obwohl die Dauer der Rechnungsbegleichung nach Darlegung der Stadtkämmerei nur zu einem Bruchteil von dieser zu verantworten ist, wurden gemeinsam die Hintergründe für die lange Dauer der Rechnungsbegleichung eruiert, um Verbesserungen anzustoßen.

Der Stadtkämmerei ist das Thema umfassend bekannt. Auch deshalb wird die Einführung der „elektronischen Rechnung“ vorangetrieben. Im Zuge des Systemwechsels, der ursprünglich für Anfang 2025 geplant, nun aber mit einem Jahr Verzögerung durchgeführt wird, wird eine deutliche Beschleunigung des Zahlungslaufes erwartet. Insbesondere die Einführung einer zentralen Rechnungsstelle, die Digitalisierung aller Rechnungen und der digitale Workflow werden dazu führen, dass Liege- und Transportzeiten minimiert werden können. Durch die Erstellung eines elektronischen Rechnungseingangsbuchs kann zudem der aktuelle Verbleib und Bearbeitungsstand nachverfolgt und nachjustiert werden. Neben den allgemeinen Beschleunigungen durch Wegfall von Transferzeiten wird auch ein Controlling des Rechnungsweges möglich. Eine weitere Erleichterung wird von der Einführung einer Infrastruktur für digitale Signaturen in SAP erwartet, wodurch die Zeichnung und Kontrolle dieser deutlich beschleunigt werden kann. Bis zur Einführung der „elektronischen Rechnung“ ab 1. Januar 2026 wurden besonders betroffene Referate seitens der Stadtkämmerei gebeten, etwaige Prozessverbesserungen zu prüfen.

2.5 Kreisverwaltungsreferat

Das Kreisverwaltungsreferat nimmt zum Fortgang der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Das Kreisverwaltungsreferat arbeitet weiterhin intensiv an einer Ausweitung des digitalen Angebots an Dienstleistungen und einer Optimierung der Prozesse, um unter anderem auch die Bedarfe der mittelständischen Betriebe noch besser bedienen zu können. 2024 konnten in einigen Themenfeldern erhebliche Fortschritte verzeichnet werden, beispielsweise kann die Wohnsitzan- und -ummeldung jetzt vollständig digital, ohne Gang in die Behörde, erfolgen. Im Einzelnen:

2.5.1 Fahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde

a) Fahrerlaubnisbehörde

Im September 2024 fand im Medienzentrum des KVR-Hauptgebäudes eine Infoveranstaltung für alle Fahrschulinhaber*innen in München statt, die vom Fahrschulgewerbe gut angenommen wurde. Die Fahrerlaubnisbehörde informierte gemeinsam mit der Gewerbebehörde über wichtige Neuerungen und Best Practices im Bereich der Fahrerlaubniserteilung sowie der Fahrschulausbildung.

So werden seit dem 01.09.2024 Fahrlehrererlaubnisse, Fahrschülerlaubnisse, Erweiterungen von Erlaubnisklassen und andere Dienstleistungen für die Fahrschulen und Fahrlehrer nicht mehr in der Fahrerlaubnisbehörde, sondern in der Gewerbebehörde erbracht. Aufgrund der fachlichen Nähe zu den allgemeinen gewerberechtlichen Themen bringt die Konzentration der Aufgaben bei der Gewerbebehörde für die Fahrschulinhaber*innen Vorteile. Die organisatorischen Veränderungen und die neuen Zuständigkeiten und Ansprechpartner*innen in der Gewerbebehörde wurden vorgestellt und im Nachgang auch schriftlich an alle Fahrschulen übermittelt.

Nachdem fast alle Dienstleistungen im Bereich der Fahrerlaubnisse inzwischen auch digital verfügbar sind, wurden Fragen zum KVR-Angebot der Online-Dienste beantwortet und ein „Erklär-Video“ zur Nutzung der Onlinedienste vorgestellt, um die Fahrschulen für eine Werbung für die Onlinedienste zu gewinnen. Das Erklärvideo soll unter Einbeziehung der Rückmeldungen der Teilnehmenden optimiert und online zur Verfügung gestellt werden, auch um die Fahrschulen bei den Nachfragen zum digitalen Verfahren zu entlasten. Darüber hinaus wurden bereits erste Automatisierungskomponenten im Rahmen der Antragstellung und der Antragsbearbeitung realisiert, um die Antragsbearbeitung zu beschleunigen.

Zudem wurde ein Schulungsangebot des Frauennotrufs München vorgestellt, das es Fahrlehrer*innen ermöglicht, eine sichere und respektvolle Lernumgebung zu schaffen. Hierbei wird auch ein Gütesiegel verliehen, das das freiwillige Engagement der Fahrschulen für eine professionelle Ausbildungsumgebung auszeichnet. Anlass waren Berichte über Machtmissbrauch im Fahrunterricht und die daraufhin geführte mediale Diskussion.

Eine Vielzahl von Fragen der Teilnehmenden zu aktuellen Entwicklungen im Fahrerlaubnisrecht sowie zu Bearbeitungsprozessen in der Behörde hat darüber hinaus ein großes Informationsbedürfnis der Fahrschulinhaber*innen aufgezeigt. Die Fahrerlaubnisbehörde wird daher künftig eine regelmäßige Kommunikation etablieren und z.B. mittels Newsletter über anstehende rechtliche oder organisatorische Änderungen informieren. Ein erster Newsletter wurde im Dezember 2024 versandt.

Im Übrigen haben sich die in 2023 angestoßenen Veränderungen bei der Bearbeitung von Anträgen und Anfragen, über die in der Beschlussvorlage vom April 2024 bereits berichtet wurde, nach Durchführung einer internen Evaluierung bewährt und werden beibehalten. Insbesondere die Einheitssachbearbeitung und der Einsatz von fachkundigen Mitarbeiter*innen für die Auskunftserteilung am Servicetelefon zeigen, dass die Fahrerlaubnisbehörde auf diese Weise besser auf spezielle und individuelle Kundenanfragen eingehen kann.

Das Webangebot wird weiterhin fortlaufend auf kundenfreundliche und adressatenorientierte Auskünfte und Hinweise überprüft, um eine verbesserte Information zu ermöglichen. Ergänzend soll 2025 ein Chatbot für das gesamte Dienstleistungsangebot des KVRs angeboten werden.

Schließlich soll Ende 2025 ein neues Fachverfahren eingeführt werden. Hierdurch erhofft sich die Fahrerlaubnisbehörde u.a. eine verbesserte Kommunikation mit und Transparenz für die Antragstellenden, etwa durch die Möglichkeit von Statusmeldungen. Zudem wird weiterhin untersucht, wo auch mit den bisher eingesetzten IT-Möglichkeiten automatisierte Meldungen ausgegeben werden können, alles jedoch unter dem Vorbehalt, dass eine

Finanzierung gesichert ist.

b) Kfz-Zulassungsbehörde

Das Vorhaben zur Modernisierung der Händlerfächer inkl. einer digitalen Verknüpfung wurde 2024 in die Vorhabensplanung für das KVR aufgenommen und vom IT-Referat entsprechend priorisiert aufgegriffen. Mit der Einführung eines neuen Systems soll auch die Ausgabe der bearbeiteten Vorgänge über ein personenunabhängiges Ausgabesystem erfolgen, analog zu Postboxen. Die digitale Benachrichtigung und die Zugriffsmöglichkeiten über entsprechende digitale Kennungen bedeuten für die in München und der näheren Umgebung ansässigen Zulassungsdienste/Autohäuser ein erhöhtes Maß an Flexibilität und eine passgenaue Verbesserung der Logistik.

Die Nutzungszahlen der internetbasierten Kfz-Zulassung (kurz: ikfz) und der Großkundenschnittstelle nehmen seit der Einführung im September 2023 stetig zu (Stand 31.12.2024: 2.432 Zulassungsvorgänge und 29.840 Außerbetriebsetzungen übers ikfz-Portal sowie 3.994 Zulassungsvorgänge und 57.588 Außerbetriebsetzungen über die Großkundenschnittstelle). Das Angebot der digitalen Abwicklung der Zulassungsvorgänge bietet generell allen Kfz-Haltern und damit auch den Gewerbetreibenden diverse Vorteile. Insbesondere wird die Stilllegung, aber auch die Zulassung von Fahrzeugen ohne notwendige Terminvereinbarung bzw. ohne Behördengang ermöglicht.

Die Zulassungsbehörde steht im Übrigen in engem Kontakt zum in München ansässigen Kfz-Gewerbe und überprüft regelmäßig den angebotenen Service. Zuletzt wurde im Rahmen einer Abfrage bei den Zulassungsdiensten zu einem notwendig gewordenen Workaround bei der Annahme von Zulassungsanträgen über die Händlerfächer von Seiten der Zulassungsdienste rückgemeldet, dass die angebotenen Möglichkeiten sowie die Öffnungs- und Zugangszeiten als ausreichend und gewerbefreundlich eingestuft werden.

2.5.2 Gewerbebehörde

Bei der Gewerbebehörde konnte im Bereich Gewerbemeldungen das Angebot im Gewerbeonline-Portal stetig ausgebaut werden, weitere Gesellschaftsformen können

die integrierten Dienste nun nutzen. Zudem ist allgemein ein deutlicher Anstieg der Meldungen über das Gewerbeonline-Portal zu verzeichnen. Waren es im Jahr 2023 schon 9850 Meldungen, hat sich im Jahr 2024 die Zahl auf bislang ca. 11630 Meldungen erhöht (Stand 18.12.2024).

Im Jahr 2024 entwickelte Kontaktformulare sind bereits in Betrieb und werden gut angenommen bzw. starten 2025. Leider müssen weitere Kontaktformulare (z.B. für die Beantragung einer Reisegewerbekarte) aus Kostengründen vorerst zurückgestellt werden.

Auch die geplante Einführung der Online-Gewerbeauskunft wird sich nach Auskunft der Herstellerfirma noch verzögern, ein konkreter Termin ist noch nicht bekannt.

Im Bereich des gewerblichen Kraftverkehrs (Personenbeförderung, Güterkraftverkehr, Fahrschulwesen, Rettungsdienst) wurden Anträge und Arbeitsweisen bereits umfangreich digitalisiert und in die internen Prozesse integriert. Das zur Verfügung stehende Angebot an digitalen Services wird von den Bürgerinnen und Bürgern bis dato sehr spärlich genutzt. So waren es im Zeitraum vom 01.01.2024 bis 30.09.2024 lediglich 35 Anträge, die online eingereicht wurden. Beschwerden über fehlende Online-Dienste sind bislang nicht bekannt geworden. Im Bereich des Fahrschulwesens konnte festgestellt werden, dass das Kontaktformular oft mit dem Kontaktformular der Führerscheinstelle verwechselt wird und Fahrschüler*innen ihren Fahrschulwechsel anzeigen. Hier werden derzeit Optimierungsmöglichkeiten geprüft.

Aufgrund der Komplexität der Antragsverfahren im Bereich des gewerblichen

Kraftverkehrs nutzen die Bürgerinnen und Bürger überwiegend die Online-Terminvergabe, um im Rahmen eines persönlichen Gesprächs Fragen zu klären und ihre Anträge auf dem Papierweg einzubringen.

Entsprechend des Antrages vom 08.12.2023 der Fraktion Die Grünen/Rosa Liste konnte zwischenzeitlich die Stelle zur besseren Koordination städtischer Genehmigungsverfahren (sog. Verwaltungslots*in) eingerichtet werden und wird voraussichtlich im Frühjahr 2025 besetzt.

2.5.3 Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (bisher Ausländerbehörde)

Die Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (bisher: Ausländerbehörde) ist weiterhin dabei, sich mittelstandsfreundlich auszurichten.

a) Allgemein / Personal

Im Bereich des Servicecenters für internationale Fachkräfte wurde im Jahr 2024 verstärkt der Schwerpunkt auf die künftige Strategie für die Beratung von Unternehmen gelegt.

Für eine praktikable Umsetzung kam es zu mehreren Abstimmungsgesprächen mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft (RAW) sowie dem Projekt „make it in munich“. Die dortigen Kolleg*innen konnten beim Servicecenter hospitieren, um sich einen Einblick in die tägliche Arbeit der SZE zu verschaffen. Darüber hinaus haben die Kolleg*innen des RAW gemeinsam mit ihren Netzwerkpartner*innen der Münchner Volkshochschule, der ReDI School of Digital Integration Munich und des Projekts amiga - Career Center for Internationals seitens der SZE im Juli eine umfassende Schulung zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz II erhalten. Weitere Austauschtermine sind geplant, um eine effektive Beratung für Unternehmen zu begleiten und zu unterstützen. Eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem RAW und dem KVR, die die Zusammenarbeit im Bereich Fachkräftegewinnung und -sicherung weiter stärken und ausbauen soll, befindet sich gerade in Abstimmung.

Darüber hinaus hat die SZE zuletzt proaktiv auf den steigenden Bedarf an Pflege(fach)kräften reagiert und die Sachbearbeitung in diesen Fällen in einem neu gegründeten „Team Pflege“ zentralisiert. Neben der Beschleunigung in der Antragsbearbeitung zur Bekämpfung des Fachkräftemangels steht die Vernetzung mit den verschiedenen Akteuren im Pflegebereich wie z.B. München Klinik, LMU-Kliniken, TU-Kliniken und der Schön-Klinik im Vordergrund. Während der Hochphase (vor dem Ausbildungsbeginn am 01.09.) wurde im August 2024 ein Projekt „Sammeltermine zur Vorsprache und eAT-Bestellung für die neuen Auszubildenden“ erfolgreich getestet. Das Verfahren soll in Abstimmung mit den zuständigen Ausbildungsleitungen bis zum Ausbildungsstart 2025 weiter optimiert werden. Zudem stehen die Mitarbeiter*innen bei Fragen unterstützend und beratend zur Verfügung, Informationsveranstaltungen für das Kalenderjahr 2025 sind in Vorbereitung.

Auch das seit Herbst 2023 laufende Projekt „Zukunft Ausländerbehörde gestalten“ (ZAG) hat bereits einen entscheidenden Beitrag zur Optimierung der Prozesse geleistet:

Die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für eine verbesserte Informationsbereitstellung und Beratung für Kund*innen und die stufenweise Einführung einer Short-Lane, um prüfungsarme Anliegen von Kund*innen zügiger abschließen zu können, sind zentrale Ergebnisse aus dem Projekt. Die Prozesse bei der Aufenthaltserteilung wurden vereinfacht, vereinheitlicht und beschleunigt, die Anzahl abgeschlossener Fälle erhöht sowie Liegezeiten verkürzt.

Das Vorgehen führt zu mehr Fallabschlüssen und ermöglicht eine effiziente Titelerteilung. Damit stehen die Fachkräfte den Betrieben schneller zur Verfügung, rechtliche Unsicherheiten können zeitnah beseitigt werden.

Weitere Erfolge konnten durch rechtliche Vereinfachungen, Ausschöpfung der Höchsterteilungsfristen und die Festlegung von Pauschalbeträgen zur Deckung des Lebensunterhalts erzielt werden. Weitere Vereinfachungen bei der Anforderung von Unterlagen bei Kund*innen, die bereits durch die Auslandsvertretung geprüft wurden, sind geplant.

Zudem wurde ein wichtiger Schritt zur Erleichterung der Weiterbeschäftigung ausländischer Fachkräfte unternommen:

Es wurde festgelegt, dass Aufenthaltstitel zur Berufsausbildung nunmehr für die Dauer der Ausbildung plus weitere sechs Monate ausgestellt werden. Ziel dieser Regelung ist es, den Zeitraum nach Abschluss der Ausbildung abzudecken, um eine nahtlose Übergangsphase in die Erwerbstätigkeit zu gewährleisten. Hiermit gehen sowohl mehr Planbarkeit für Arbeitgeber*innen als auch vereinfachte Beschäftigungsmöglichkeiten für Auszubildende einher. Erste positive Rückmeldungen von Unternehmen und Berufsverbänden bestätigen die Vorteile dieser Neuregelung.

b) Technik / IT

Neben der beschriebenen Optimierung der Prozesse liegt ein besonderes Augenmerk der SZE auf der stetigen Digitalisierung. Im Sinne der mittelstandsfreundlichen Ausrichtung werden der Internetauftritt sowie die Online-Services laufend an den Bedarf der Kund*innen angepasst.

Ein wichtiger Service stellt dabei die Mehrsprachigkeit dar. Seit August 2024 sind auf der Homepage der SZE alle Informationen zu den Dienstleistungen anhand der Sprachauswahl zusätzlich in Englisch verfügbar. Weitere Sprachen wie Französisch, Spanisch und Türkisch sollen im Jahr 2025 folgen. Auch bei den Online-Services soll die Mehrsprachigkeit weiter ausgebaut werden, um die Kontaktaufnahme und Antragstellung in weiteren gängigen Sprachen zu ermöglichen.

Die Mehrsprachigkeit ist für internationale Unternehmen und Fachkräfte von entscheidender Bedeutung, um Sprachbarrieren zu reduzieren und den Zugang zu Informationen aus erster Hand zu erleichtern. Daneben trägt sie zur Attraktivität von München als Standort im globalen Wettbewerb sowie als weltoffene Metropole positiv bei.

Insgesamt soll bei den Online-Services der Grad der Nutzung und der Digitalisierung weiter gesteigert, die Nutzung der Online-Services für die Kund*innen vereinfacht und der Antragsprozess beschleunigt werden. Die Nutzungszahlen der Online-Services der SZE sind im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr um rund 30 % auf über 270.000 Anträge und Kontaktaufnahmen gestiegen.

Zur Weiterentwicklung der Online-Services prüft und entwickelt die SZE gemeinsam mit dem IT-Referat fortlaufend Lösungen für einen effizienteren, unkomplizierten und weitgehend medienbruchfreien Antragsprozess. Dies beinhaltet unter anderem den Verzicht auf Papieranträge, weitere Bündelungen von verschiedenen Antragsarten und eine automatisierte Vorprüfung der hochgeladenen Unterlagen.

2.5.4 Einrichtung eines Welcome-Centers im Kreisverwaltungsreferat

Der Stadtrat hat am 18.12.2024 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 13812) der Einrichtung eines "Welcome-Center für München" im Kreisverwaltungsreferat zugestimmt. Aktuell laufen die Vorbereitungen, damit das Welcome-Center voraussichtlich im Herbst 2025 starten kann.

Das Welcome-Center bietet als Erstanlaufstelle neu zugezogenen Personen und damit auch Fachkräften und ihren Familien Unterstützung bei ihrem Ankommen in Deutschland. Hiervon werden auch die in München ansässigen mittelständischen Betriebe profitieren, da durch eine frühzeitige, zielgerichtete Beratung eine Integration in den Arbeitsmarkt

durch das Welcome-Center schneller gelingen kann.

Das Welcome-Center kann während der Öffnungszeiten ohne Termin aufgesucht werden, wenn eine persönliche Beratung gewünscht wird. Zugeschnitten auf die jeweiligen individuellen Anliegen erfolgt dann eine Verweis- und Lotsenberatung in die richtigen Unterstützungs- und Beratungsangebote bzw. an die zuständigen Stellen.

Neben der Verweis- und Lotsenberatung können Ansprechpartner*innen von verschiedenen Organisationen und städtischen Dienststellen, die mit ihren Beratungsangeboten im Welcome-Center vertreten sein werden, die Anliegen der vorsprechenden Kund*innen einem vertieften Erstclearing unterziehen. Nach aktuellen Planungen werden die Migrationsberatungsdienste (Freie Träger), die Integrationsberatung Sprache und Beruf, die Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen (beide Sozialreferat, Amt für Wohnen und Migration), die Münchner Volkshochschule, das Career-Center for Internationals (amiga – ein Projekt der Münchner Arbeit gGmbH) sowie das Goethe-Institut mit einem Büro im Kreisverwaltungsreferat vertreten sein.

Zudem erhalten die neu nach München zugezogenen Menschen künftig bereits im Rahmen des persönlichen oder digitalen Anmeldeprozesses bei den Münchner Bürgerbüros eine Erstinformation zu den Angeboten des Welcome-Centers, zur Integreat-App und zum städtischen Service-Center D115.

Zudem soll bestehenden Netzwerken mit städtischer Beteiligung sowie den daran beteiligten Organisationen über das Welcome-Center eine Plattform geboten werden, um beispielsweise Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen (z.B. Gesetzesänderungen zur Fachkräfteeinwanderung) zu organisieren. Über solche Informationsveranstaltungen können wichtige Informationen schnell und effektiv nicht nur für Multiplikator*innen (z.B. Rechtsanwält*innen, Relocation-Agenturen oder Migrant*innenorganisationen) aufbereitet, sondern es können auch gezielt bestimmte Migrant*innengruppen wie ausländische Fachkräfte oder auch interessierte Gewerbetreibende erreicht werden."

2.6 Mobilitätsreferat

Das Mobilitätsreferat nimmt zum Fortgang der Anstrengungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Seit der Beschlussvorlage im April 2024 hat das Mobilitätsreferat im Rahmen der vorhandenen Ressourcen versucht, Abläufe und Prozesse im Hinblick auf eine „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ zu optimieren.

Die zu bearbeitenden Themenfelder der originären Umfrage aus 2022 waren die mangelnde Digitalisierung, die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden und die langen Bearbeitungszeiten im Bereich MOR 2.3, temporäre Verkehrsanordnungen.

a) Digitalisierung und temporäre Verkehrsanordnungen

Das IT-Referat und das Mobilitätsreferat haben Ende 2023/Anfang 2024 eine Markterkundung durchgeführt. Ziel war es zu eruieren, welche IT-Lösungen in anderen deutschen Großstädten zur Genehmigung von Erlaubnissen für Baustellen im öffentlichen Raum zum Einsatz kommen und ob diese für einen Einsatz in München geeignet sind. Parallel haben die beiden Referate ein Fachkonzept zur Beschreibung der IT-Anforderungen der Abteilung MOR GB2.3, temporäre Verkehrsanordnungen, erstellt. Die Markterkundung konnte mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden. Auf Basis der Erkundung haben das IT-Referat und das Mobilitätsreferat gemeinsam eine sog. MBUC-Entscheidung getroffen, die eindeutig die Buy-Variante zum Ergebnis hatte. In Deutschland sind mindestens zwei Systeme im Einsatz, die mit Anpassungen geeignet wären, die Arbeitsabläufe bei MOR

GB2.3 durchgängig zu digitalisieren und die beiden veralteten Programme SPAKOO (Genehmigung von Baustellen und Sondernutzungen) und FLUZ (Flächenkoordinierung) abzulösen. Es war ursprünglich geplant, den Stadtrat in der zweiten Jahreshälfte 2024 mit dem neuen IT-Projekt „Digitalisierung temporäre Verkehrsanordnungen“ zu befassen und um die Mittelbereitstellung für die Ausschreibung, Beschaffung und Anpassung zu bitten. Dieses Vorhaben wurde aufgrund der Haushaltssperre im Jahr 2024 ausgesetzt. Derzeit prüfen das IT-Referat und das Mobilitätsreferat eine Finanzierung, die eine Ausschreibung des neuen IT-Projekts im Jahr 2025 möglich macht.

Da die Ablösung der beiden veralteten IT-Programme auch bei einer Finanzierungszusage des Stadtrats noch mindestens bis Ende 2027 dauern würde, hat die Abteilung MOR GB2.3 mit eigenen Ressourcen Maßnahmen ergriffen, um den digitalen Arbeitsprozess voranzutreiben. Um den Wünschen des Mittelstands nach einer stärkeren Digitalisierung nachzukommen, werden seit Oktober 2024, verbunden mit einem personellen Mehraufwand, Genehmigungen für Baustellen und Haltverbote digital bereitgestellt / versendet. Zudem wurde die Ablage bei MOR GB2.3 digitalisiert. Auf diese Weise kann der neue Baustellenkontrolldienst des Kreisverwaltungsreferats bei Baustellenkontrollen auf alle Erlaubnisse vor Ort zugreifen.

Im ersten Halbjahr 2025 ist geplant, ein Online-Formular für die Beantragung von Baumaßnahmen auf muenchen.de bereitzustellen. Dieses Formular soll analog zu dem bereits seit einigen Jahren verfügbaren Antrag für vorübergehende Haltverbote gestaltet werden. Auch wenn dieser Schritt eine Erleichterung für die Antragstellenden bedeutet, bringt er leider keine Verbesserung für die Kolleg*innen von MOR GB2.3, da die verwendeten Fachverfahren über keine Schnittstelle zu dem künftigen Online-Formular verfügen und der Arbeitsprozess bei MOR GB2.3 nicht medienbruchfrei ist. Alle eingehenden Anträge müssen ein- oder zweimal manuell in die genutzten Programme eingepflegt, also abgetippt werden. Bei ca. 16.000 Erlaubnissen für Baustellen ist dies ein enormer Zeitaufwand.

Um eine nachhaltige Erleichterung für die Antragstellenden und das Mobilitätsreferat zu schaffen, hat das Mobilitätsreferat eine Idee zur KI-Unterstützung für die Erstellung von Verkehrszeichenplänen eingebracht. Nach gemeinsamem Austausch mit dem IT-Referat musste diese Idee jedoch verworfen werden.

b) Bearbeitungszeiten und Rückmeldezeiten

Die Bearbeitungszeiten von MOR GB2.3 sind im Wesentlichen von den Faktoren Personal, Arbeitsaufwand und Qualitätsanforderungen bestimmt. Im Jahr 2024 haben die Bearbeitungszeiten für Haltverbote in der Regel 10 AT (inkl. der Aufstellfrist von 72 h) und für mittlere bis große Baustellen bis zu 10 Wochen in der Spitze betragen. Im Jahr 2024 war es nicht möglich, die Bearbeitungszeiten zu reduzieren. Vielmehr kam es zu einer Verschlechterung im Vergleich zu den Vorjahren (8 Wochen Bearbeitungszeit in der Spitze). Um die Transparenz zu erhöhen und Planungssicherheit herzustellen, werden die Bearbeitungszeiten auf muenchen.de veröffentlicht und wöchentlich aktualisiert. Darüber hinaus wird jede eingehende E-Mail mit einer automatisierten E-Mail bestätigt. Die Antwortmail weist auf die langen Bearbeitungszeiten hin.

Der entscheidende Faktor für die langen Bearbeitungszeiten ist neben der veralteten IT der Personalmangel. Nur eine ausreichend bemessene und gut eingelernte Mitarbeiter-schaft ist in der Lage, den enormen Arbeitsanfall zu bewältigen.

Im Jahr 2024 konnten bei MOR GB2.3 16 neue Mitarbeitende gewonnen werden. Diese wurden intensiv und umfangreich eingearbeitet und befinden sich weiterhin parallel zum laufenden Tagesgeschäft in der Einarbeitung. Allerdings führte die hohe Fluktuation in den vergangenen Jahren und der seit Juli 2024 geltende Besetzungsstopp dazu, dass derzeit 17 Stellen unbesetzt sind. Zum 01.03.2025 betrug die Besetzungsquote der Abteilung

Temporäre Anordnungen (MOR-GB2.3) 76 %. Die unbesetzten Stellen der Abteilung müssen (Stand April 2025) voraussichtlich vollständig der Konsolidierung des Personalhaushalts anheimgestellt werden. Die Streichungen betreffen Stellen, die zielgerichtet geschaffen worden sind. Auf absehbare Zeit ist daher keine Verbesserung der Bearbeitungszeiten zu erwarten, vielmehr ist ganzjährig mit längeren Bearbeitungszeiten zu rechnen.

Die Arbeit in MOR GB2.3 besteht ausschließlich aus Pflichtaufgaben und ergibt sich aus § 45 Abs. 6 StVO, laut dem Unternehmer von der zuständigen Behörde sich vor Beginn von Bauarbeiten, die sich auf den Straßenverkehr auswirken, Anordnungen für ihre Arbeiten einholen müssen. Für private Antragstellende besteht de facto ein Anspruch darauf, öffentlichen Grund für die Durchführung von Bauarbeiten zu nutzen und damit im Umkehrschluss einen Bescheid dafür bei der Straßenverkehrsbehörde zu verlangen.

Neben dem ohnehin großen Arbeitsanfall bei MOR GB2.3 stehen in den nächsten Jahren weitere große Projekte an, die zusätzlich zu bearbeiten sind. Hierzu gehören einerseits Projekte wie die Verkehrswende mit dem Ausbau der Tram- und U-Bahn, die Umsetzung des Radentscheids, die Wärmewende mit dem Ausbau des Fernwärme- und Stromnetzes, aber auch die Schulbauoffensive, die Wohnungsbauoffensive, der Ausbau der Glasfasernetze und aus Sicherheitsgründen das unaufschiebbare Brückensanierungsprogramm.

Aufgrund des Rechts auf Verbescheidung von privaten Baumaßnahmen und des nach wie vor schlechten Personalbestands bei MOR GB2.3 ist davon auszugehen, dass sich die Bearbeitungszeiten weiter verlängern werden. Dies könnte dazu führen, dass MOR GB2.3 gezwungen ist, im Jahr 2025 und den darauffolgenden Jahren öffentliche Baumaßnahmen zeitlich zu verschieben bzw. abzusagen, um zumindest die privaten Baumaßnahmen in einem akzeptablen zeitlichen Rahmen zu bearbeiten. Zudem besteht stets die Gefahr einer Untätigkeitsklage, wenn Anträge länger als drei Monate unbearbeitet bleiben.

Um mittelständische Unternehmen bei der Antragstellung zu entlasten, hat das Mobilitätsreferat trotz der angespannten Personallage ab dem 07.01.25 neue Öffnungszeiten im Servicebüro für Baustellen eingeführt. Anträge, die persönlich abgegeben werden, werden vor Ort auf Vollständigkeit und formelle Richtigkeit geprüft.

c) Baustellenmanagement

Im Januar 2025 konnte das Baustellenmanagement nach einer längeren Phase der Vakanz unter anderem wieder gemeinsam mit den städtischen Maßnahmenträgern den City Partner e.V., den DEHOGA, die IHK, die HWK und den Handelsverband Bayern über die geplanten Baustellen in der Innenstadt des laufenden Jahres informieren. Dieser Austausch wird wieder mindestens einmal jährlich durchgeführt, mit dem Ziel, die Interessensvertretungen frühzeitig über die anstehenden Auswirkungen der Baustellen zu informieren und als Multiplikator zu nutzen. Private Bauträger können so ihrerseits auch eigene Maßnahmen besser planen.“

2.7 Referat für Stadtplanung und Bauordnung

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung, Bereich Lokalbaukommission, nimmt zum Fortgang der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Seit der letzten Stadtratsvorlage vom 24.04.24 kann von Seiten des Referats für Stadtplanung und Bauordnung zu den Aspekten

- Digitalisierung sowie
- Kommunikation und Ansprechpartner*innen

folgender Sachstand berichtet werden:

a) Digitalisierung

Die Digitalisierung wurde in der LBK weiter vorangetrieben: Seit dem 01.01.2024 kann digital eingereicht werden. Zunächst konnten sich nur Einzelpersonen authentifizieren, seit Juni 2024 wird eine spezielle Authentifizierungsmöglichkeit für Unternehmen angeboten. Die digitale Antragstellung ist nach dem Willen des Gesetzgebers freiwillig. Das Angebot wurde aus Sicht der LBK gut angenommen, zunächst mit etwa 10 % der Anträge, inzwischen mit etwa 30 % der monatlich eingehenden Anträge. Die Freiwilligkeit führt dazu, dass alle Abläufe für analoge Einreichungen und digitale Einreichungen unterschiedlich geregelt und bearbeitet werden müssen. Bei Änderungen der Verfahrensvorschriften müssen dann ebenfalls alle Änderungen hinsichtlich analoger Einreichung oder digitaler Einreichung separat betrachtet werden. Vor allem die Aktenführung und die Bescheiderstellung unterscheiden sich deutlich. Hier würde eine gesetzliche Pflicht zur digitalen Einreichung, wie sie in einigen anderen Bundesländern bereits eingeführt ist, helfen. Das Anliegen wurde bereits wiederholt an den Gesetzgeber herangetragen.

Auch die digitale Sachbearbeitung wurde stringent weiterentwickelt. So werden alle innerstädtischen Fachstellen in Baugenehmigungsverfahren digital beteiligt. Eine digitale Beteiligung der außerstädtischen Fachstellen ist weiterhin nicht oder nur in Einzelfällen möglich, da die hierfür nötige Softwareergänzung fehlt. Zum einen erfüllt ein neues Modul nicht alle geforderten Anforderungen, zum anderen fehlt derzeit die Finanzierungszusage, um ein weiteres wichtiges Modul anzuschaffen, durch das die digitale Akteneinsicht, die laufende digitale Einsicht durch andere Referate zu deren Aufgabenerfüllung und der einfache und rechtssichere Datenaustausch mit Gerichten ermöglicht würden. Verzögerungen gab es in diesem Bereich auch dadurch, dass das genutzte Fachverfahren umfangreich in der Facharchitektur zu überholen war und eine verbesserte Funktionalität der Anwendung erst im nächsten Ausbauschnitt erfolgen kann. Die bereits Anfang 2024 angedachte Digitalisierung der Bestandsakten durch die SWM zum Zwecke der Akteneinsicht (Digitalisierung „on demand“) wird nun in einem IT-Vorhaben des RIT aufgesetzt und geprüft. Aufgrund der Besonderheiten der Bauakten (umfangreiche, großformatige und teils sehr alte Unterlagen, die weiter Rechtswirkung haben und für die laufende Sachbearbeitung und Akteneinsichten benötigt werden) müssen hier individuelle Lösungen gefunden werden und auch die zuständigen Kolleg*innen des RIT müssen sich erst auf diese Besonderheiten einstellen. Digitale Bescheide sind weiterhin nicht möglich. Aktuell werden bei digitaler Einreichung sogenannte hybride Bescheide erlassen, d.h. die Pläne werden in verkleinerter Form mit dem Genehmigungsbescheid in Papier ausgefertigt und zusätzlich digital zur Verfügung gestellt. Dies liegt zum einen an der Gesetzeslage, da die digitale Nutzung weiterhin freiwillig ist, es besteht aber auch kein digitaler Rückkanal zu den Antragsteller*innen, so dass eine digitale Zustellung allenfalls in Einzelfällen möglich wäre.

Insgesamt lässt sich sagen, dass die Anstrengungen um einen weiteren Fortgang in der Digitalisierung durch fehlende personelle Ressourcen im PLAN, RIT und beim externen Dienstleister, aber auch durch fehlende Sachmittel in der Wirkung ausgebremst, teilweise sogar konterkariert werden.

b) Kommunikation und Ansprechpartner*innen

Anfang 2025 wurde die bereits ausgebaute Bauberatung der LBK umgestellt, sodass jetzt komplexere Baufälle auch schon vor Antragstellung im später zuständigen Genehmigungsteam vorberaten werden können, soweit die Unterlagen hierfür ausreichend aufbereitet sind. Wie bisher nimmt hierbei das Beratungszentrum eine Lotsenfunktion ein und erteilt alle Auskünfte und Standardberatungen. Wenn sich hierbei ein verstärkter Beratungsbedarf ergibt, werden die Antragsteller*innen an das zuständige Genehmigungsteam weitervermittelt. In diesen Fällen können alle Fragen bis zur Grenze der Vorbescheidspflicht bereits vor Antragstellung mit den Kolleg*innen besprochen werden, die später auch die Genehmigung erteilen. Hemmnisse im Bereich der zentralen Beratung und

Kommunikation sind Unterbesetzungen und Personalfuktuation. Gegengesteuert wurde bereits durch ein neues, gut akzeptiertes System des roulierenden Einsatzes für jeweils ein Jahr von Kolleg*innen aus den Baubezirken. Bereits in nächster Zeit absehbar freiwerdende Stellen werden nach derzeitigem Stand auf Sicht erneut nicht nachbesetzt werden können. Weiter vorgesehene Ausweitungen der Beratungsstunden am Telefon und die Vergabe von mehr Terminen für persönliche Beratungen sind daher abhängig von der Überwindung dieser begrenzenden Rahmenbedingungen.“

2.8 IT-Referat

Das IT-Referat nimmt zum Fortgang der Bemühungen zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ wie folgt Stellung:

„Im IT-Referat sind insbesondere die Onlinedienste einschlägig für die vom RAW in der Beschlussvorlage adressierten Aspekte.

Bei der Umsetzung von Onlinediensten ist es für das RIT in gleichem Maße wichtig sowohl die Bürger*innen durch die Onlineangebote zu unterstützen, als auch die Unternehmen. Das Angebot an Online-Diensten wurde im Laufe des letzten Jahres weiter ausgebaut und kann auch mit dem Unternehmenskonto Elster zur Authentifizierung im Kontext der Bayern-ID genutzt werden.

Neben den über 255 Online-Diensten der Landeshauptstadt (Stand Januar 2025) sind davon aktuell bereits über 50 auch mit dem Unternehmenskonto nutzbar und 10 adressieren spezifisch Unternehmen. Prominente Angebote, die 2024 bereitgestellt wurden, sind:

- Zufahrtserlaubnis – Fußgängerzonen
- Antrag für gewerblichen Güterkraftverkehr
- RAW-Innovationswettbewerb
- Bewerbungsformular Erasmus-Grasser-Preis
- Interessensbekundung RUFFINIHAUS Creative-Hub
- Stadtkämmerei Kontaktformular

Um die Online-Angebote der Stadt umfassend zu unterstützen und technische Probleme und Anfragen effizient zu bearbeiten, wurde der „Technische Benutzersupport“ eingerichtet. Zur Verbesserung der Servicequalität und der Nutzerzufriedenheit wurden bereits folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Online-Service für Feedback und Verbesserungsvorschläge:

Bei jedem Online-Service gibt es die Möglichkeit, einfach und schnell Feedback sowie Vorschläge zur Optimierung des Online-Angebots zu melden.

- Technischer Bürgersupport:

Technische Probleme und Fragen können nun online, zentral und einfach gemeldet werden. So können Störungsmeldungen schnell bearbeitet und bei Anwendungsproblemen direkt unterstützt werden.“

3. Projektstatus „Beschwerdemanagement“

Das Dienstleistungsangebot Beschwerdemanagement ist gemäß Stadtratsbeschluss (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405) integraler Bestandteil des Projekts „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ und richtet sich an die Zielgruppe der Unternehmen und Selbständigen. Für Firmen wird ein niederschwelliges Angebot geschaffen, um eine Beschwerde, eine Anregung oder einen Verbesserungsvorschlag - das gesamte Leistungsspektrum der

Stadtverwaltung München betreffend - zu platzieren.

Die Firmenbetreuung der Wirtschaftsförderung agiert bereits seit langen Jahren an der Schnittstelle von Stadtverwaltung und Unternehmen und versucht, Unternehmen bei unterschiedlichsten Problemlagen zu unterstützen. Dabei handelt es sich überwiegend um Sachverhalte, für die andere Dienststellen der Stadtverwaltung originär zuständig sind. Die Firmenbetreuung übernimmt zwischen den jeweiligen Dienststellen und den Unternehmen eine vermittelnde Funktion und versucht, gegenüber den betroffenen Unternehmen zu einer Erhöhung der Transparenz und Kundenorientierung im Verwaltungshandeln beizutragen. Die Firmenbetreuung als zentrale Anlaufstelle für Unternehmen bietet deshalb die richtige Organisationsstruktur, um ein Beschwerdemanagement für Unternehmen anzusiedeln.

Mit dem Beschwerdemanagement wird nun ein institutionalisierter Rahmen geschaffen, der es Firmen ermöglicht, Probleme und Beschwerden, die die Verwaltung betreffen, zu adressieren. Ziel ist es auch, die von den Unternehmen vorgetragenen Anliegen auf strukturelle und organisatorische Defizite und Schwachstellen hin auszuwerten und zu analysieren.

Im Rahmen der Digitalisierung wird der Prozess des Beschwerdemanagements in die bestehende Flächen-/Firmendatenbank der Wirtschaftsförderung integriert. Unternehmen erhalten auf der Homepage der Wirtschaftsförderung „Munich Business“ die Möglichkeit, ihre Beschwerde unkompliziert über ein Online-Formular an das Beschwerdemanagement zu richten. Aufgrund der Haushaltskonsolidierung und Ressourcenengpässen wird die Softwareanpassung voraussichtlich erst Ende des ersten Quartals 2025 umgesetzt werden können. Das Beschwerdemanagement wird unabhängig davon im Probebetrieb seit Januar 2025 aktiv betrieben.

Der jährliche Bericht an den Stadtrat über die Fortschritte bei der Umsetzung einer mittelstandsfreundlichen Kommunalverwaltung wird ab 2026 standardmäßig auch einen Beitrag über das Beschwerdemanagement enthalten. Der Stadtrat erhält damit eine statistische Auswertung über die bearbeiteten Fälle, die Arten der Beschwerden sowie die betroffenen Unternehmen (z.B. Branche, Größe) und die beteiligten städtischen Dienststellen im vergangenen Kalenderjahr. Der Bericht soll Trends, Muster oder häufige Beschwerdekongstellationen aufzeigen. Zudem werden die Maßnahmen aufgezeigt, die ergriffen wurden, um eingegangene Beschwerden in Zusammenarbeit mit städtischen Fachdienststellen, Behörden und Wirtschaftskammern zu bearbeiten und zu lösen. Der Jahresbericht des Beschwerdemanagements wird der Handwerkskammer und der Industrie- und Handelskammer zur Verfügung gestellt und inhaltlich diskutiert.

4. Projektstatus „Prüfung einer möglichen Zertifizierung der LHM als Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“

Das RAW wurde vom Stadtrat beauftragt, eine mögliche Zertifizierung der LH München mit einem geeigneten Gütezeichen zu prüfen.

Dafür wurde im Rahmen einer intensiven Markterkundung eruiert, welche potenziellen Zertifizierungsgeber hierfür in Frage kommen. Auf Grund der geringen Anzahl potenzieller Zertifizierungsgeber wurde sich im Rahmen der Projektarbeit innerhalb der letzten zwei Jahre intensiv mit dem RAL-Gütezeichen „Mittelstandorientierte Kommunalverwaltung“ auseinandergesetzt.

4.1 Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen e.V. (GMKEV) und RAL-Gütezeichen

Wie im letzten Sachstandsbericht zum Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405 vom 24.04.2024) dargestellt, wurde das RAL-Gütezeichen von der Gütegemeinschaft Mittelstandsorientierter Kommunalverwaltungen (GMKEV) bislang deutschlandweit an ca. 30 Klein- und Mittelstädte sowie Landkreise erteilt. In Bayern wurden Ebersberg, Landsberg am Lech und der Landkreis Traunstein zertifiziert. Um das RAL-Gütezeichen zu erhalten, müssen die Kommunen insgesamt 14 Kriterien erfüllen. Dabei wird die Einhaltung dieser Kriterien durch Selbstüberwachung der Kommunen sowie durch die Aufsicht von GMKEV über die Serviceversprechen sichergestellt. Wie bereits in der o.g. Sitzungsvorlage dargestellt, sind einige Kriterien für Großstädte kaum erfüllbar. In den letzten Gesprächen mit den Referaten, den Wirtschaftskammern, Vertretern von Ebersberg und der GMKEV wurde das Potenzial für eine externe Zertifizierung der LH München innerhalb ihrer bestehenden Struktur erörtert und bewertet.

Da es sich bei dem Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ um eine gesamtstädtische Aufgabe handelt und die Mitwirkung aller Referate von besonderer Relevanz ist, wurde das Thema im April 2024 im Stadtdirektoren*innen-Treffen vorgestellt. Prozessoptimierungen und Verbesserungen von Verwaltungsverfahren werden als wichtig eingeschätzt. Eine externe Zertifizierung mittels RAL-Kriterien wurde auch hier als ausdrücklich sehr herausfordernd und faktisch nicht umsetzbar eingeschätzt. Es bestand Konsens darin, dass im Rahmen der Projektfortführung nicht zwangsläufig eine externe Zertifizierung mit den RAL-Kriterien zu verfolgen sei. Auch den Stadtdirektor*innen war bereits zu diesem Zeitpunkt eine tatsächliche Verringerung der Verwaltungshemmnisse wichtiger als ein plakatives, nach außen weithin sichtbares Zertifikat. Vielmehr tendiert die Diskussion der letzten Monate dahin, dass die Einführung eines „internen referatsbezogenen Monitorings“ zielgerichteter ist.

4.2 Einbindung der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK) und der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK)

Die Anstrengungen zur Erarbeitung einer „Mittelstandsfreundlichen Kommunalverwaltung“ erfolgte von Anfang an in engem Austausch mit der Handwerkskammer München und Oberbayern (HWK) und der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK). Um der Bedeutung des Themas gerecht zu werden, wurden die Gespräche mit den Referaten teilweise auch auf Stadtdirektor*innen-Ebene größtenteils unter Teilnahme beider Wirtschaftskammern geführt, um hier gemeinsam aktuelle Problemlagen aus Sicht der Wirtschaft zu diskutieren.

Ergänzend dazu wurde das Thema „Mittelstandsfreundliche Kommunalverwaltung“ im März 2024 im IHK-Regionalausschuss den Vertreter*innen der Mitgliedsunternehmen vorgestellt und diskutiert. Es wurde seitens der IHK kommuniziert, dass es ein ausgesprochen wichtiges Anliegen ist, Verwaltungsprozesse im Sinne der Unternehmen zu verbessern und der Fokus nicht auf einer externen Zertifizierung liegen sollte, die anhand der RAL-Kriterien und der vorliegenden Münchner Verwaltungsstruktur faktisch nicht umsetzbar ist. Vielmehr müsse es darum gehen, ganz konkret spürbare Verbesserungen mittels eigener Standards sichtbar und auch messbar zu machen.

Der IHK und HWK wurden im Dezember 2024 die Vorschläge des letzten Lenkungskreises vorgestellt. Zudem wurde das geplante „Beschwerdemanagement“ vorgestellt, welches seit Januar 2025 in einem Probetrieb anläuft und dessen Einführung über die Kammern an die Unternehmerschaft beworben werden soll.

In der nachfolgenden Stellungnahme wird die Sichtweise der beiden Kammern hinsichtlich einer mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung dargestellt:

4.2.1 Stellungnahme der Handwerkskammer für München und Oberbayern (HWK) und Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern (IHK)

Die HWK und die IHK nehmen mit Schreiben vom 24.01.2025 wie folgt Stellung:

„Wie im Rahmen der Stellungnahmen von IHK und HWK im letzten Jahr kommuniziert, ist kundenorientiertes und unternehmensfreundliches Verwaltungshandeln ein zentraler Standortfaktor. Umfragen von IHK und HWK zeigen regelmäßig, dass aus Sicht der Unternehmen Handlungsbedarf bei der Reduzierung von Verwaltungsbürokratie besteht.

Als IHK und HWK unterstützen wir die in Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12405 und in der Vollversammlung am 24.04.2024 beschlossenen weiteren Schritte zur Umsetzung des Projekts der „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“.

Aus Sicht der Kammern ist entscheidend, dass das Ziel einer wirtschaftsfreundlichen Verwaltung effektiv, effizient und schnellstmöglich erreicht wird. Im Vordergrund müssen der kontinuierliche iterative Abstimmungs- und Verbesserungsprozess und die tatsächlichen Verbesserungen stehen, erst an nachgelagerter Stelle steht die Erreichung eines Qualitätssiegels.

Das RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ ist ein externes Zertifizierungsinstrument, um die Wirtschaftsfreundlichkeit von Kommunen objektiv darzustellen. Es umfasst Leistungskennziffern für zentrale, unternehmensrelevante Verwaltungsleistungen. Die Zielerreichung wird in regelmäßigen Abständen extern überprüft.

Die Kombination aus Leistungskriterien mit einem kontinuierlichen Zielerreichungsmonitoring sehen wir als zielführend an, um eine nachweisliche Verbesserung der Verwaltungsleistungen herbeizuführen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu verfolgen.

Uns ist bewusst, dass die Kriterien des RAL-Gütezeichens ambitioniert gesetzt sind und die externe Zertifizierung für eine Großstadt wie die Landeshauptstadt München nur sehr schwer zu erreichen sein wird. Aus Sicht der Wirtschaft ist es wichtiger, zeitnah tatsächliche und spürbare Verbesserungen zu erreichen und weitere Leistungskriterien zu ergänzen, als auf die Symbolwirkung einer externen Zertifizierung zu setzen.

Um die Ziele der o.g. Stadtratsanträge weiterzuverfolgen, braucht es eine zentral koordinierende Stelle, die wie bisher in der Wirtschaftsförderung beim RAW angesiedelt bleibt, um regelmäßig über die eingeleiteten Maßnahmen, die erzielten Fortschritte sowie über ergänzende Leistungskriterien gegenüber dem Stadtrat zu berichten und das Vorgehen innerhalb der Stadtverwaltung zu koordinieren. Einer Weiterentwicklung der Umsetzung des Stadtratsantrags stehen wir offen gegenüber, sofern eine solche den Verbesserungsdruck aufrechterhält.

Die Leistungsziele des RAL-Gütezeichens sollten gleichwohl nicht aus dem Blick genommen werden. Vorgeschlagen wird deshalb, diese als Orientierung zu nutzen und um erreichbare, ambitionierte kurz- und mittelfristige Meilensteine zu ergänzen. Die finale Festlegung der Leistungskriterien muss an zentraler Stelle sowie unter Einbeziehung der Wirtschaft und des Stadtrates erfolgen.

Weitere Leistungskriterien sollten insbesondere aus den Referaten heraus und unter Einbeziehung der Wirtschaft entwickelt werden. Gute Leistungskriterien sind ambitioniert, aber erreichbar. Sie dürfen nicht nur den Status quo des aktuell Erreichbaren abbilden. Daher sollten Anreize gesetzt werden, dass Referate sich selbst ehrgeizige Ziele setzen und motiviert werden, diese zu erreichen.

Für Verwaltungsverfahren, bei denen mehrere Referate involviert sind, müssen gemeinsame Zielkriterien festgelegt werden. Dies trägt dazu bei, dass Prozesse ganzheitlich und aus Kundensicht betrachtet werden.

Um tatsächliche Verbesserungen für die Unternehmen zu erreichen und sichtbar zu machen, ist ein kontinuierliches und transparentes Monitoring notwendig. Die Ergebnisse des

Monitorings müssen zentral zusammengetragen, transparent dargestellt und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Zur nachhaltigen Zielerreichung müssen Zielverfehlungen dem Stadtrat gegenüber begründet und Wege aufgezeigt werden, wie – insbesondere durch Prozessoptimierungen – eine Zielerreichung zukünftig erreicht werden soll. Parallel sollten Anreize für eine Übererfüllung von Zielvorgaben angedacht bzw. Referate für das Einbringen besonders ambitionierter Ziele belohnt werden.

Gemeinsames Ziel von HWK und IHK ist es, den Standort zu erhalten und weiterzuentwickeln. Ein zentraler Baustein ist dabei eine unternehmensfreundliche Stadtverwaltung. Neben den unmittelbar positiven Effekten für hiesige Unternehmen, kann sich die Landeshauptstadt durch eine wirtschaftsfreundliche Stadtverwaltung gegenüber anderen Großstädten positiv hervorheben und im nationalen wie internationalen Standortwettbewerb punkten.

Sehr gerne bieten wir auch weiterhin an, die Stadtverwaltung auf diesem Modernisierungsweg aktiv zu begleiten und zu unterstützen. Wir bedanken uns bei allen Akteuren, sowohl der Stadtspitze als auch den involvierten Referaten als auch dem Stadtrat, dass das Projekt „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ initiiert wurde und weiter vorangetrieben wird.“

4.2.2 Bewertung der Stellungnahme durch die Verwaltung

Aus Sicht der Kammern ist entscheidend, dass das Ziel einer wirtschaftsfreundlichen Stadtverwaltung effektiv, effizient und schnellstmöglich erreicht wird. In Übereinstimmung mit der Verwaltung müssen der kontinuierliche iterative Abstimmungs- und Verbesserungsprozess und die tatsächlichen Verbesserungen im Vordergrund stehen. Erst an nachgelagerter Stelle steht die Erreichung eines möglichen Qualitätssiegels. Die Einschätzung der Kammern, dass eine Zertifizierung nach RAL-Kriterien faktisch kaum möglich ist, deckt sich mit der Sichtweise der Stadtverwaltung.

Die Kammern betonen die Bedeutung einer wirtschaftsfreundlichen Stadtverwaltung mit einer klaren Priorität auf den tatsächlichen Verbesserungen und einer kontinuierlichen Optimierung der Verwaltungsprozesse. Dies unterstreicht die Relevanz einer effizienten und kundenorientierten Stadtverwaltung als zentralem Standortfaktor und deckt sich mit der hier verfolgten Zielsetzung.

Die Einführung von möglichen neuen Servicestandards anhand von messbaren dienststellenbezogenen Leistungskriterien ermöglicht eine Nachverfolgung und Bewertung der Verbesserungen und wird als sinnvoll angesehen. Beispielhaft hierfür sind die von beiden Kammern vorgeschlagenen festgelegten Rückmeldezeiten für Bauanträge und die vorgeschlagenen Genehmigungszeiten für verschiedene Verwaltungsverfahren. Die Forderung nach einem transparenten und kontinuierlichen Monitoring der Zielerreichung ist ein wesentlicher Schritt zur Sicherstellung der Nachhaltigkeit der Maßnahmen. Ein solches Monitoring ermöglicht es, Fortschritte zu dokumentieren und gegebenenfalls notwendige Anpassungen vorzunehmen.

Dahingehend gilt es, gemeinsam mit den Referaten anhand der von den Kammern vorgeschlagenen Leistungskriterien dienststellenbezogene Servicestandards zu entwickeln, um messbare Veränderungen gegenüber der Unternehmerschaft zu dokumentieren.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass auf Grund der dargestellten notwendigen umfangreichen Veränderungen keine externe Zertifizierung mittels RAL-Kriterien angestrebt wird. Vielmehr wird gemeinsam mit den Referaten und Vertreter*innen der Wirtschaft an einer Einführung von konkreten „Servicestandards“ gearbeitet, auf die unter Gliederungspunkt 5.2 näher eingegangen wird.

5. Weiteres Vorgehen

5.1 Handlungsbedarf für eine „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“

Die Verwaltung mittelstandsfreundlicher bzw. allgemein unternehmensfreundlicher auszurichten, ist ein hoch brisantes Thema, das mit aktuellen Forderungen nach Bürokratieabbau einhergeht und die Verwaltung in den nächsten Jahren immer intensiver beschäftigen wird. Dies wird nicht nur durch die Bemühungen der Politik in Form von wirtschaftsfreundlichen Gesetzesvorhaben, wie den Bürokratieentlastungsgesetzen deutlich, sondern spiegelt sich ebenfalls in den Forderungen und Positionspapieren der Wirtschaftskammern, -verbände und NGOs, regional wie überregional, national wie international wider: In der Agenda 25+ des Bundesverbands mittelständische Wirtschaft – Unternehmerverband Deutschlands e. V. (BVMW) werden als große Probleme für mittelständische Unternehmen insbesondere die massiven Bürokratiebelastungen und die Überregulierung als Wachstumsbremsen für die Wirtschaft angeführt. Die UnternehmerTUM stellt in ihrer Forderungsliste an die Politik die „Zehn der größten bürokratischen Herausforderungen für deutsche Startups“ heraus. Den Forderungskatalogen von BDA, BDI, IHK, HWK, vbw etc. ist gemein, dass insbesondere strukturelle und prozessuale Änderungen auf der Verwaltungsebene nötig sind, um Rahmenbedingungen zu schaffen, die die wirtschaftliche Lage verbessern und einen Aufschwung unterstützen, statt behindern. Als grundsätzliches Ziel für München kann daher die Schaffung einer effizienten, transparenten und unterstützenden Verwaltungsstruktur, die den Bedürfnissen des Mittelstands bzw. generell der Münchner Unternehmerschaft gerecht wird, definiert werden. Insofern ist eine mittelstands- bzw. unternehmensfreundliche Stadtverwaltung entscheidend für die Förderung von Innovation und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und für die Stärkung des Wirtschaftsstandortes München.

Im Rahmen der Betrachtung und Bearbeitung von Verbesserungen in der Münchner Stadtverwaltung zum Wohle der Münchner Wirtschaft ist das Thema „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ unbedingt weiter zu verstehen, nämlich im Sinne einer Unternehmensfreundlichkeit, die alle Unternehmensgrößen einschließt und sich nicht nur auf den Mittelstand bezieht.

5.2 Etablieren von „Servicestandards“ und Fortsetzen der Bemühungen hin zu einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“

Der Fokus soll auf der Entwicklung und Etablierung eigener „Servicestandards“ liegen, die den Bedürfnissen der Münchner Unternehmen gerecht werden und gleichzeitig die Effizienz und Transparenz in den Verwaltungsabläufen steigern. Aus den Vorschlägen der Wirtschaftskammern zeichnet sich ab, dass es aktuell vor allem um Sachverhalte aus den drei Kernreferaten KVR, MOR und PLAN geht. In einem ersten Schritt sollen gemeinsam mit den betroffenen Dienststellen geeignete Kriterien entwickelt werden, die den aktuellen Problemen der Münchner Unternehmen begegnen. Von den Dienststellen sollen Zielwerte gesetzt werden, die eine deutliche Herausforderung darstellen, aber durch gezielte Anpassungen und Prozessoptimierungen im anvisierten Zeitrahmen erreichbar sind. Durch ein geeignetes Monitoring können Verbesserungen verfolgt werden. Entscheidend ist, dass die Erarbeitung und Einführung dieser „Servicestandards“ und der damit verbundenen Optimierung von Verwaltungsprozessen und -abläufen nur gemeinsam mit den städtischen Referaten und Dienststellen sowie den Wirtschaftskammern erfolgen kann. Dadurch erhöht sich nicht nur die interne Akzeptanz dieser Messzahlen, sie bieten darüber hinaus auch die Möglichkeit, gegebenenfalls Bedarfe an Ausstattung und Personal fundiert zu begründen bzw. die Folgen von dessen Ausbleiben darzulegen.

5.3 Beendigung Projektstatus und Begleitung durch den Lenkungskreis

Da es sich um einen dynamisch fortlaufenden Prozess handelt, ist das Vorhaben einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ nicht mehr in Form eines Projektes mit consult.in.M. abbildbar, sondern soll künftig als Daueraufgabe der beteiligten Referate unter der Federführung des Referats für Arbeit und Wirtschaft, Wirtschaftsförderung, bearbeitet werden. Strategische Entscheidungen werden vom Lenkungskreis vorgeschlagen, mit der Wirtschaft diskutiert und dann dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt.

Der Lenkungskreis (LK), bestehend aus Direktorium (DIR), IT-Referat (RIT) und Personal- und Organisationsreferat (POR) unter Federführung des RAW, wurde geschaffen, um gemeinsam strategische Entscheidungen vorzubereiten, das Projekt zu steuern und die Umsetzung von Maßnahmen zu überwachen. Konkret geht es darum, die Bedürfnisse des Mittelstands bzw. der Unternehmerschaft in München zu analysieren und gemeinsam mit den Referaten geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Verwaltungsprozesse zu entwickeln und umzusetzen.

Im Folgenden werden die Stellungnahmen zur Aufgabe „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ der beteiligten Referate DIR, RIT und POR dargestellt:

Direktorium

„Das Direktorium bedankt sich beim RAW für die intensive Bearbeitung dieses wichtigen Themas und die fortlaufende Einbindung. Seit Beginn der Arbeiten konnten in den beteiligten Referaten beachtenswerte Verbesserungen erreicht und weitere Optimierungspotentiale aufgezeigt werden. Bei der nun geplanten Überführung in die Linienaufgabe des Bereichs Wirtschaftsförderung muss sichergestellt werden, dass die anstehenden Verbesserungen mit hoher Priorität weiterverfolgt werden und das RAW weiterhin eine steuernde Funktion wahrnimmt, die den Prozess zusammen mit den weiteren Referaten aktiv vorantreibt. Das Direktorium unterstützt dabei gerne.“

IT-Referat

„Das IT-Referat begrüßt das Bestreben des RAW, die Rahmenbedingungen der Stadtverwaltung für Unternehmen und insbesondere den unternehmerischen Mittelstand weiter zu optimieren. Eine der Stellschrauben ist die Unterstützung der Verwaltung mithilfe digitaler Services, die durch das IT-Referat implementiert werden. Die Digitalisierung ist ein wertvolles Mittel, um die Verwaltung zu entlasten, die Entbürokratisierung voranzubringen und dadurch die Zufriedenheit der Bürger*Innen und Unternehmen zu erhöhen. Dies ist jedoch eine Aufgabe, die sich aufgrund des Umfangs und der Komplexität nicht mehr in Form eines Projektes abbilden lässt. Daher unterstützt das IT-Referat die konsequente Transformation hin zu einer originären Linienaufgabe im RAW als Teil des Lenkungskreises, aber auch auf operativer Ebene.“

Personal- und Organisationsreferat

„Im letzten Lenkungskreis machte das Personal- und Organisationsreferat noch einmal die Wichtigkeit des Bürokratieabbaus deutlich. Im Projektverlauf hat sich gezeigt, dass eine externe Zertifizierung durch Vorgabe externer Leistungskriterien nicht zielführend im Sinne einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ ist, da die Vorgaben nicht auf die Komplexität einer großstädtischen Verwaltung anwendbar sind. Aus diesem Grund wird das vorgeschlagene Vorgehen, im Sinne einer Abkehr von der externen Zertifizierung hin zu einer Entwicklung von eigenen referatsbezogenen Servicestandards, ausdrücklich befürwortet. Das POR begrüßt außerdem ausdrücklich die gemeinsame Entscheidung des Lenkungskreises, die weiteren Projektaktivitäten - wie auch durch consult.in.M empfohlen - in

die Linie des RAW zu überführen.“

5.4 Weiteres Vorgehen

Mit der Erarbeitung von konkreten Servicestandards wird ein deutliches Zeichen an die Wirtschaft gesendet, dass die LHM mit Nachdruck an einer unternehmensfreundlicheren Stadtverwaltung arbeitet.

Nach einer angemessenen Anlaufzeit ist eine zweite Unternehmensbefragung geplant, um eine Bewertung der Wirtschaft abzufragen. Dadurch können die innerhalb der Verwaltung erzielten Servicestandards mit den von den Unternehmen im Kontakt mit der Münchner Stadtverwaltung wahrgenommenen Erfahrungen verglichen und gegebenenfalls weitere Hemmnisse identifiziert werden.

Neben dem Thema Servicestandards sind im Rahmen der Aufgabe „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ aber auch weiterhin aus der Wirtschaft gemeldete Problempunkte zu adressieren, zu analysieren und gemeinsam mit den betroffenen Dienststellen Anpassungs- und Veränderungsbedarfe zu identifizieren und entsprechende Strategien und Maßnahmen zu deren Lösung zu entwickeln.

Es gilt weiterhin mit den beteiligten Referaten zu prüfen, wie die Umsetzung der Optimierungen der Verwaltungsservices und die kontinuierliche Einhaltung und Justierung der Servicestandards in den einzelnen Dienststellen durchgeführt werden können. Eine vielversprechende Möglichkeit wäre, über interne Multiplikatoren die Prozesse zu begleiten und nachzusteuern.

Ein kontinuierlicher Austausch mit den Münchner Unternehmen, den Wirtschaftskammern und den städtischen Referaten und Dienststellen führt zu einem dynamischen Prozess hin zu einer unternehmensfreundlicheren Stadtverwaltung. In der künftigen Ausrichtung stehen somit die Steigerung der Effizienz (Reduzierung von Bearbeitungszeiten), eine erhöhte Transparenz in den Prozessen und der weitere Ausbau digitaler Verwaltungsservices im Fokus. Ziel ist die Steigerung der Zufriedenheit bei den Unternehmen, damit München insgesamt als attraktiver Wirtschaftsstandort wahrgenommen wird.

Grundsätzlich ist nach Überzeugung des RAW die Aufgabe einer mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung aber noch breiter als wirtschaftsfreundliche Rahmenbedingungen zu verstehen und muss auf mehreren Ebenen ansetzen:

- Optimierung von internen Verwaltungsprozessen und Einführung von Servicestandards - bei den vorgegebenen aktuellen rechtlichen Vorgaben
- eine kritische Hinterfragung der bisher gesetzten kommunalen Rechtsnormen und Regelungen im Lichte der Aufgabe eines Bürokratieabbaus durch die hier normensetzenden Gremien auf kommunaler Ebene
- eine klare Adressierung von Änderungsbedarfen bei geltenden Normen, Gesetzen und Regelungen auf der übergeordneten Ebene des Landes, des Bundes und der EU über geeignete Wege, um einen dringend nötigen und spürbaren Abbau von Bürokratie für die Wirtschaft zu erreichen.

Dem Stadtrat soll in einem Jahr über das weitere Vorgehen detailliert berichtet werden.

6. Klimaprüfung

Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein

7. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten

Die Beschlussvorlage ist mit dem
Direktorium
Baureferat
Gesundheitsreferat
IT-Referat
Kommunalreferat
Kreisverwaltungsreferat
Kulturreferat
Mobilitätsreferat
Personal- und Organisationsreferat
Referat für Bildung und Sport
Referat für Klima- und Umweltschutz
Referat für Stadtplanung und Bauordnung
Sozialreferat und der
Stadtkämmerei
abgestimmt.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

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

II. Antrag des Referenten

1. Der Stadtrat nimmt die umfangreichen Fortschritte in den Fachreferaten zur Verbesserung einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ zur Kenntnis.
2. Der Stadtrat stimmt der Überführung des bisherigen Projektstatus in eine dauerhafte Aufgabe aller Referate unter Federführung des RAW zu.
3. Alle Referate bleiben beauftragt, in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich die Umsetzung des Themas „Mittelstandsfreundliche Stadtverwaltung“ weiterhin umfassend zu unterstützen.
4. Die Querschnittsreferate Direktorium, IT-Referat und Personal- und Organisationsreferat werden gebeten, die Fachreferate bei der Umsetzung einer „Mittelstandsfreundlichen Stadtverwaltung“ intensiv zu unterstützen.
5. Der Stadtrat beauftragt die Stadtverwaltung, statt einer externen Zertifizierung Servicestandards zu konkreten Dienstleistungen der Stadtverwaltung mit unmittelbarem Bezug zur Wirtschaft zu entwickeln und einzuführen.

6. Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wird beauftragt, dem Stadtrat in einem Jahr erneut zu berichten.
7. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt vom 23.07.2021 bleibt hiermit aufgegriffen. Der Fristverlängerung bis 31.07.2026 wird zugestimmt.
8. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle

III. Beschluss

nach Antrag.

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

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

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

Dr. Christian Scharpf
Berufsm. Stadtrat

IV. Abdruck von I. mit III.

über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)

an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Revisionsamt
z. K.

V. Wv. Referat für Arbeit und Wirtschaft RAW-FB2-SG1

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

z.K.

Am.....



München, den 23.07.2021

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

In die Zukunft wirtschaften II — Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten

Antrag

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

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

Begründung:

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

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

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

Fraktion Die Grünen-Rosa Liste

Initiative:

Julia Post

Sebastian Weisenburger

Dominik Krause

Clara Nitsche

Beppo Brem

Anja Berger

Katrin Habenschaden

SPD/Volt-Fraktion

Simone Burger

Christian Vorländer

Klaus Peter Rupp

Felix Sproll

Mitglieder des Stadtrates

Mitglieder des Stadtrates

Datum: **03.04.25**

**Personal- und
Organisationsreferat**
Der Referent

In die Zukunft wirtschaften II – Stadtverwaltung mittelstandsfreundlich ausrichten
Antrag Nr. 20-26 / A 01747 von den Fraktionen Die Grünen – Rosa Liste, SPD / Volt vom
23.7.2021
3. Sachstandsbericht

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15687

Beschlussvorlage für den Ausschuss für Arbeit und Wirtschaft am 06.05.2025 (VB)
Öffentliche Sitzung

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats

An das Referat für Arbeit und Wirtschaft

- Vorab per E-Mail -

Das Personal- und Organisationsreferat bedankt sich für die Möglichkeit zur Stellungnahme und zeichnet die Sitzungsvorlage ohne Änderungen mit.

Auch nach dem Ende der gemeinsamen Projektarbeit mit der stadtinternen Organisationsberatung consult.in.M (POR-5/3) wird das Personal- und Organisationsreferat weiterhin das Ziel einer mittelstandsfreundlichen Verwaltung unterstützen und zu kontinuierlichen Verbesserungen auf Prozess- und Organisationsebene beitragen.

Wir bitten diese Stellungnahme der Sitzungsvorlage beizufügen.

Die Sitzungsvorbereitung des Direktoriums erhält einen Abdruck der Stellungnahme.



