

FAQs

Fragen der Customer:

1. Wie identifiziert die Behörde mich?

Der Bürger wird über die jeweilige Nummer des Dokuments identifiziert, z.B. beim Personalausweis über die Personalausweisnummer.

2. Was ist der Sinn bzw. Zweck der App?

Der Sinn der App besteht darin keine Ablaufdaten von amtlichen Dokumenten, im Moment die des Reisepasses und des Personalausweises, zu vergessen.

3. Was passiert mit meinen Daten (bezüglich Weitergabe etc.)?

Die Daten werden nach der aktuellen Datenschutzverordnung behandelt.

4. Wie sicher ist die App?

Die Sicherheitsanforderungen entsprechen der aktuellen Datenschutzverordnung und werden dem entsprechend behandelt.

5. Wie aufwändig ist die Registrierung?

Bei dem Download der App muss eine einmalige Registrierung durchgeführt werden. Bei der Registrierung müssen eine E-Mail-Adresse und ein Passwort hinterlegt werden.

6. Wie funktioniert die App?

Die App erinnert den Bürge in einer von ihm ausgewählten Zeitspanne, vor Ablauf des amtlichen Dokuments, an dessen auslaufen. Außerdem wird ein Termin vorgeschlagen um das Dokument neu zu beantragen. Dieser kann angenommen werden oder es soll ein anderer Termin gefunden werden.

7. Wie viel kostet die App?

Die App ist für alle Smartphone Nutzer kostenlos.

8. Wie wird die App installiert (auch auf PC möglich)?

Die App ist im Google Play Store sowie im Apple Store erhältlich. Eine Benutzung über den PC ist aus mehreren Gründen nicht möglich.

9. Was passiert mit meinen Daten, wenn ich die App deinstalliere?

Alle eingegebenen Daten werden gelöscht.

10. Wer ist verantwortlich für die App?

Der Verantwortliche für diese App ist die Stadt München.

11. Kann man mit der App auch Anträge stellen?

Im Moment ist es noch nicht möglich Anträge über diese App zu stellen.

12. Was passiert, wenn ich mein Handy verliere?

Sollte das Handy verloren gehen, wird sich über die Internetseite oder ein anderes Gerät auf der App eingeloggt. Außerdem stellt die App die Möglichkeit zur Verfügung sich von anderen Geräten aus sperren zu lassen.

13. Wird es noch weitere Funktionen geben bzw. was ist noch geplant?

In Zukunft soll es auch möglich sein weitere amtliche Dokumente und Anträge über diese App stellen zu können. Außerdem soll es möglich sein Listen herunterzuladen, die alle wichtigen Informationen des jeweiligen außereuropäischen Reiselandes, sowie eine To-Do-Liste enthalten.

14. Wie werden die Bürger priorisiert?

Die Bürger werden nach dem Motto: „First come, first serve“ priorisiert. Es erfolgt keine Priorisierung nach Beruf oder politischer Funktion.

Fragen der Stakeholder:

1. Welchen Nutzen hat die App für die Bürger?

Es werden keine Ablaufdaten von amtlichen Dokumenten mehr versäumt.

2. Wie hoch ist der laufende Aufwand?

Der Aufwand ist abhängig von folgenden Faktoren:

- Hochwertigkeit der Implementierung
- Einscannen erstellter Dokumente
- Customer Support

3. Wie hoch sind die geforderten Sicherheitsmaßnahmen?

Die Sicherheitsanforderungen entsprechen der neuen Datenschutzverordnung.

4. Wie hoch sind die Kosten für die App?

Je nachdem wie aufwändig die App wird, muss sie von mindestens einem Beamten, wenn nicht von mehreren gepflegt werden.

5. Welchen Nutzen hat es für die Behörde diese App anzubieten?

Die Behörde ist über das Jahr verteilt regelmäßig ausgelastet.

6. Lässt sich die App ausbauen/erweitern?

Die App lässt sich beliebig erweitern. Am Anfang sollen nur Informationen ausgetauscht werden. Dies lässt sich aber ausbauen, sodass eines Tages die gesamten Behördengänge online über die App erfolgen können.

7. Wie viele Mitarbeiter müssen die App pflegen?

Am Anfang reicht ein Mitarbeiter. Je weiter die App ausgebaut wird desto größer wird der Aufwand und umso mehr Mitarbeiter müssen die App pflegen.

8. Brauchen die Mitarbeiter Spezialwissen (Einweisungen, etc.)?

Bei dieser App handelt es sich um ein intuitives Modell, welches wenig bis kein Fachwissen voraussetzen.

9. Wie wird der Datenschutz umgesetzt?

Der Datenschutz wird so umgesetzt, sodass er der aktuellen Datenschutzverordnung gerecht wird.

10. Wie erfahren die Bürger von der App?

Die Stadt München wird für ihre App in Form von Anzeigen, Radiospots werben, sowie Werbung in öffentlichen Verkehrsmitteln schalten und in den Behörden Flyer ausgeben.

11. Ist die App in eine bestehende App integrierbar?

Ja, die Funktionen sind in die bestehende App „AusweisApp“ implementierbar.

12. Woher weiß die App, welcher Sachbearbeiter gerade frei ist?

Die App hat eine Verknüpfung zu dem Kalendersystem der Sachbearbeiter und weiß so, wann welcher Sachbearbeiter noch freie Termine hat.

13. Auf welcher Basis arbeitet das Appointment System?

Das Appointment System arbeitet auf Basis des Kalendersystems der Stadt München.

14. Wie priorisiert das System die Bürger?

Die Bürger werden nach dem Motto: „First come, first serve“ priorisiert. Es erfolgt keine Priorisierung nach Beruf oder politischer Funktion.

15. Ist es auch möglich, dass die Stadt München selbst zu gewünschten Zeiten, den Bürger informiert / einen Termin vorschlägt

Ja, um selbstständig aufkommende Lastspitzen zu steuern, kann die Stadt München/ das KVR, auch selbst Termine gezielt vergeben oder Bürger schon vorablauf deren eingestellten Terminfirst, erinnern.

16. Was passiert, wenn zu viele Bürger sich die gleiche Ablauffrist im Kalender setzen?

Siehe Punkt 15. Das KVR kann die Ablauffristen einsehen und im Falle gezielt selber Termine schon früher vergeben