

## ANTRAG

An Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter

Rathaus, Marienplatz 8, 80331 München



04.03.2024

### Wie digital ist München? (I) Digitales Bürgerbüro endlich als Pilotprojekt umsetzen

Das IT-Referat wird aufgefordert, die Umsetzung eines digitalen Bürgerbüros - in Absprache mit dem Kreisverwaltungsreferat - in Form eines Pilotprojekts voranzutreiben und die Implementierung sorgfältig zu planen.

#### Begründung

In der Privatwirtschaft wurden bereits zahlreiche Modelle implementiert, die physische Räumlichkeiten erfolgreich ersetzen konnten (z.B. digitale Bankfilialen). Diese Modelle könnten als Grundlage für ein digitales Bürgerbüro herangezogen werden. Ein solches Modell würde die Attraktivität der LHM als moderne Arbeitgeberin steigern und Kosten bei der Anmietung von teuren Büroflächen in München einsparen.

Ein moderner Bürgerservice zeichnet sich durch verschiedene Merkmale aus, die darauf abzielen, den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden und ihre Interaktionen mit der Verwaltung effizienter, transparenter und kundenorientierter zu gestalten. Ziel eines modernen Bürgerservice muss es sein, möglichst viele zeit- und ortsunabhängige Self-Service-Optionen zu bieten, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, bestimmte Verwaltungsaufgaben eigenständig online zu erledigen, ohne auf die Unterstützung von Verwaltungsmitarbeitern angewiesen zu sein. Wo diese jedoch erforderlich ist, könnte ein digitales Bürgerbüro Unterstützung leisten, ohne dass die Bürgerinnen und Bürger hierfür ein Bürgerbüro in Präsenz aufsuchen müssen.

**Sabine Bär (Initiative)**  
Stadträtin

**Hans Hammer**  
Stadtrat

**Dr. Evelyne Menges**  
Stv. Fraktionsvorsitzende

**Leo Agerer**  
Stadtrat

**Fabian Ewald**  
Stadtrat

**Ulrike Grimm**  
Stadträtin