

I. Vorlage

Beratungsfolge - Gremium	Termin	Status
Finanz- und Verwaltungsausschuss	30.04.2025	öffentlich - Kenntnisnahme

Vorlage zum Antrag der Stadtratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 19.03.2025 - Rathaus-ID: Transparenz bei der Bearbeitung von Bürgeranliegen

Aktenzeichen / Geschäftszeichen	
<u>Anlagen:</u>	

Beschlussvorschlag:

Der Finanz- und Verwaltungsausschuss nimmt die Vorlage der Verwaltung und die Äußerungen der Referentin für Finanzen, Organisation, Personal und Digitalisierung zur Kenntnis.

Sachverhalt:

Antrag von Bündnis/die Grünen vom 23.04.2025:

„Die Verwaltung prüft die Einführung eines Systems, mit dem man Bürger*innen leicht und (teil-) automatisiert Rückmeldung zu ihren Anträgen und sonstigen Behördengängen geben kann. Die Idee ist es, mittels einer ‚Rathaus-ID‘ Verwaltungshandeln transparenter zu machen, damit Bürger*innen verlässlich über den Fortschritt ihres Anliegens informiert werden und beispielsweise die aktuelle Stufe und verbleibende Dauer der Bearbeitung besser einordnen können.“

Stellungnahme von Rf. II/OrgA/Digit:

Bestehende Angebote/Ist-Zustand

Die hinter dem Antrag stehende Idee wäre im Sinne eines weiteren Services für Bürgerinnen und Bürger grundsätzlich begrüßenswert.

In nahezu allen Onlinediensten (Fürther Serviceportal) erhalten Bürgerinnen und Bürger bereits nach der Antragsstellung eine sofortige Rückmeldung per E-Mail und Bestätigung. Hinsichtlich der Dauer der Bearbeitung kann aber erst nach Prüfung eine Rückmeldung gegeben werden. Jedoch erfolgt im Rahmen der Prüfung meist direkt die abschließende Bearbeitung so dass eine Zwischenmeldung obsolet ist.

Bei der Nutzung von Diensten wie der **digitalen Zulassung** (seit über 3 Jahren bereits in Fürth möglich), erfolgt die unmittelbare Rückmeldung per Email nach Nutzung des Onlinedienstes. Der Nutzende kann dann direkt losfahren; das Fahrzeug ist für den Straßenverkehr zugelassen.







Bei der **Online-Ummeldung des Wohnsitzes** (beim Umzug nach oder innerhalb von Fürth) ist eine Ummeldung digital möglich. Die Rückmeldung erfolgt direkt im Nachgang per Emailbestätigung und durch automatische Zusendung der Meldebescheinigung in digitaler Form.

Bei einer Beantragung eines **Personalausweises oder Reisepasses** kann bereits seit 2020 über einen Onlinedienst jederzeit und kostenfrei für den Nutzenden (die Kosten trägt die Stadt Fürth), der aktuelle Stand der Bearbeitung innerhalb von fünf Statuszuständen erkannt werden, so dass die Fertigstellung jederzeit nachvollzogen werden kann. Trotz dieser Möglichkeit erhält das Bürgeramt täglich Anfragen zum Stand der Bearbeitung und wann die Abholung möglich ist. Hieran lässt sich klar erkennen, dass trotz einer transparenten Darstellung der Möglichkeiten die Nachfragen weiterhin vorhanden sind. Dieser Dienst wird allen Kommunen kostenpflichtig von einem externen Softwareanbieter zur Verfügung gestellt, der gleichzeitig auch Anbieter unseres Fachverfahrens für das Einwohnerwesen ist. Nur durch diesen Standarddienst ist es möglich, die Nachverfolgung sicherzustellen, da die Stadt Fürth keine technische Möglichkeit hat, an die im Screenshot dargestellten Daten zu gelangen. Seitens der Stadt Fürth wurde hier mit hohem manuellem Aufwand noch die Möglichkeit geschaffen, dass bei einem abholbereiten Dokument die direkte Online-Terminvereinbarung möglich ist. Auch diese Terminvereinbarung informiert kontinuierlich über den Stand und sendet mehrfach automatische Termininformationen bzw. Terminerinnerungen.

Statusabfrage Ausweis und Pass

Status Ihres Dokuments

Ihr Personalausweis mit der Seriennummer  hat im Moment folgenden Status:

-  Antrag erfasst
-  Antrag zur Bestellung zugeordnet
-  Antrag an Bundesdruckerei verschickt
-  Antrag bei der Bundesdruckerei
-  Dokument versandt
-  **Dokument abholbereit / zugestellt**

Ihr Ausweis / Reisepass ist beim Bürgeramt der Stadt Fürth eingegangen? Dann vereinbaren Sie einen **Termin** für die Abholung Ihres beantragten Ausweises / Reisepasses. Bitte beachten Sie, dass die Abholung **nur** in dem Bürgeramt möglich ist, wo das Dokument beantragt wurde, sofern nichts anders vor Ort vereinbart wurde.

Eine Abholung ist nur mit vorheriger Terminvereinbarung möglich.

[HIER](#) Termin für die Abholung in einem der **Bürgerämter** buchen.

Die seitens des Freistaats Bayern oder des Bundes bereitgestellten Dienste (sog. EfA-Dienste, Einer für Alle), die zentral durch ein Bundesland für alle Bundesländer zur möglichen Nachnutzung entwickelt werden, enthalten eine zentrale Anbindung an ein Postfach der BayernID oder BundID. Alle Angaben zum Bearbeitungsstand sowie Rückfragen der Verwaltung können über diesen sicheren Kommunikationsweg direkt und transparent erfolgen. Zur sicheren Nutzung sind jedoch – nach Vorgabe des Landes oder des Bundes – eine Authentifizierung mit der eID Funktion des Ausweises notwendig. Diese Mechanismen sind zwingend notwendig, um eine sichere Antragsstellung für die Nutzenden aber auch für die Verwaltung sicherzustellen. Eine umfangreiche Beschreibung zur Nutzung und Verwendung dieser zentral durch das Land bzw. den Bund bereitgestellten und betreuten Systeme findet sich unter www.bayernportal.de.

Ein Beispiel für den Einsatz der BayernID bzw. BundID findet sich in der Möglichkeit der digitalen Bauantragsstellung. Hier ist aufgrund der gesetzlichen Vorschriften die Authentifizierung mittels der eID Funktion des Ausweises notwendig. Diese ist auch bei der digitalen Antragsstellung für einen Waffenschein oder den Pflichtumtausch des Führerscheins notwendig, um für

alle Seiten einen sicheren und schnellen Ablauf sicherzustellen. Bei all diesen Verfahren erhält der Nutzende eine unmittelbare Rückmeldung in das zentrale Postfach der BayernID bzw. BundID.

Ressourcen

Wir sind auf die Unterstützung der Hersteller von verwaltungsspezifischer Software angewiesen, da bereits in diese Systeme die Einbindung zur Nachverfolgung erfolgen muss. Eine parallele, gesonderte Nachverfolgung oder Dokumentation führt zu einem unverhältnismäßigen, hohen bürokratischen Aufwand, der sowohl weitere personelle Ressourcen wie auch einen hohen monetären Mitteleinsatz erforderlich macht. Viele von der Stadt Fürth genutzte Fachanwendungen ermöglichen diese Rückmeldung systemseitig noch nicht.

Eigegenentwickelte digitale Verfahren: Nachdem nicht für alle notwendigen, kommunalen Leistungen durch Fachanwendungssoftware Dritter bereitgestellt werden, nutzt die Stadt Fürth außerdem für die Entwicklung und Umsetzung von **eigenen Online-Diensten** (digitalen Formularen) eine spezielle Software (XIMA-Formularmanager, den auch viele andere kreisfreie Städte nutzen). Mittels dieser Anwendung können Fürth-spezifische Dienste erstellt werden. Diese werden durch eine Sachbearbeiterin in der Abteilung OrgA/Prozesse eigens programmiert. Es gibt hier keine bayernweiten Standards. Beispiele dafür sind die vollständig digitale (interne) Bestellung, einschließlich angeschlossenem Payment, der Fürther Mietspiegels, dem Antrag auf Abschaffung einer Mülltonne, die Beantragung zur Abfallentsorgung für Neubauten oder die vollständige, digitale Beantragung eines Bewohnerparkausweises, der dann direkt kostenfrei nach Hause geschickt wird. An dieser Stelle gilt es zu beachten, dass die Lösungen zur Nachverfolgung eigenverantwortlich mit internen und ggf. externen Ressourcen entwickelt werden müssten. Diese sind umfangreich und mit unterschiedlichen Abhängigkeiten technisch, wie auch organisatorisch verbunden. Entwicklungen hierbei sind immer individuell je Service, Dienst, Anliegen zu konzipieren und umzusetzen. Generische Komponenten, die den Status anzeigen, kommunizieren und unkompliziert eingebunden werden können bestehen hierfür generell nicht. D.h. es müsste für alle eigengestrickten Formulare/digitalen Anträge für jede Dienstleistung extra so eine Nachverfolgung, wie im Antrag gefordert, mit hohem Programmieraufwand und vor allem hohem dauerhaften Pflegeaufwand eingerichtet werden.

Aufgrund der Erfahrungen des Bürgeramts mit täglichen Nachfragen zum Bearbeitungsstand trotz der oben dargestellten Nachverfolgungsmöglichkeit, muss leider festgestellt werden, dass die Möglichkeit der digitalen Statusabfrage die Mitarbeitenden nicht wie erhofft entlastet und daher auch nur sehr eingeschränkt zur Beschleunigung beiträgt. Die Mitarbeitenden müssten, bei Software, die solche Reports nicht automatisch erstellt, diese selbst erstellen und hätten sogar mehr Arbeit, was zu einer Beeinträchtigung der Bearbeitung führen würde. Hinzukäme, dass bei Dienstleistungen, deren Beantragung individuell Erbringung die Stadt Fürth sowohl digital als auch per Papier ermöglicht die Sachbearbeiter in einem zweigleisigen Verfahren solche Rückmeldungen manuell eingeben müssten.

Die Einführung einer Rathaus-ID wäre ein großes Projekt, das die personellen Ressourcen der Digitalisierungsabteilung stark in Anspruch nehmen würde. Die Entwicklung maßgeschneiderter Softwarelösungen und die fortlaufende Systemwartung würde neben der personellen Ressourcen auch hohe finanzielle Mittel binden. Die Rathaus-ID müsste analoge Prozesse, bestehende Fachverfahren, Online-Dienste und Anwendungen anschließen können, um zentral die Informationen abzubilden. Bei den analogen Prozessen würde Mehrarbeit anfallen wegen zusätzlicher digitaler Erfassung; bei den Fachverfahren müssten die Entwickler mitarbeiten, was insbesondere bei Anwendungen, die bereits Statusabfragemöglichkeiten bieten über BayernID oder BundID unwahrscheinlich ist. Dazu kommt, dass die EfA-Dienste ausgeweitet werden, was eine eigene Rathaus-ID zukünftig überflüssig machen wird.

Datenschutz und Sicherheit

Der Umgang mit sensiblen Daten und die Einführung einer zentralisierten ID zur Nachverfolgung von Verwaltungsvorgängen erfordert höchste Standards in Bezug auf Datenschutz und Sicherheit.

Die Lösung datenschutzrechtlicher und sicherheitsrechtlicher Aspekte in der Kommunikation mit den Bürgern und Abschirmung anderer Unberechtigter, die den Bearbeitungsverlauf keinesfalls auch miteinsehen dürfen, ist alles andere als trivial.

Grundsätzlich sind alle Kommunen auf die Bereitstellung von entsprechenden Systemen und Möglichkeiten der Hersteller angewiesen, da ein selbstständiges, umfassendes und eigenes System aus Gründen des Daten- und Informationsschutzes in Deutschland bisher nicht vollumfänglich im Einsatz ist.

Da es bisher für eine Rathaus-ID keine Standardprodukte gibt, sollte zur Ressourcenschonung und Behebung o.g. IT-sicherheitsrechtlicher Problematik auf kommende Produkte gesetzt werden, die auch die Zukunftskommission #Digitales Bayern 5.0 als grundsätzliches Ziel vorsieht. Sie gibt als Kernziel übrigens auch vor, dass geeignete Leistungen auch nur noch digital angeboten und erfolgen sollen (nicht mehr parallel analog).

Ausblick und Fazit

Von Seiten des Rf. II wird daher empfohlen die bestehenden Ressourcen in den umfangreichen und reibungslosen Einsatz von M365 zu stecken, Künstliche Intelligenz in ausgewählten Bereichen zu erproben, Prozesse zu optimieren, und konsequent EfA-Dienste zu nutzen. Bei neuen Fachverfahren oder Ablösung alter Fachverfahren wird konsequent darauf geachtet, dass die im Grünen-Antrag geforderten Bearbeitungsstände an die Bürgerinnen und Bürger eingegeben werden und digital verfolgt werden können. Sofern allerdings noch parallel Papierbeantragung und -bearbeitung seitens der Politik gewünscht ist, muss im Einzelfall entschieden werden, ob die Sachbearbeitenden auch bei Papierform extra Rückmeldungsstände zur Nachverfolgung eingeben müssen. Die Stadt Fürth sollte nicht auf hunderte eigengestrickter Nachverfolgungsprogrammierungen setzen, sondern, wie von der Zukunftskommission des Freistaates vorgesehen, abwarten bis zentral in Bayern/Bund zur Verfügung gestellte standardisierte Lösungen genutzt werden können.

Finanzierung:

Finanzielle Auswirkungen	jährliche Folgekosten			
<input checked="" type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	Gesamtkosten	€	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	€
Veranschlagung im Haushalt				
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	Hst.	Budget-Nr.	im	<input type="checkbox"/> Vwhh <input type="checkbox"/> Vmhh
wenn nein, Deckungsvorschlag:				

Prüfung der Klimarelevanz:

<input checked="" type="checkbox"/>	Prüfung der Klimarelevanz nicht notwendig			
<input type="checkbox"/> -- Stark negative Klimawirkung	<input type="checkbox"/> - Negative Klimawirkung	<input type="checkbox"/> 0 Keine oder geringe Klimawirkung	<input type="checkbox"/> + Positive Klimawirkung	<input type="checkbox"/> ++ Stark positive Klimawirkung
Begründung: []				
Alternativvorschlag (nur bei stark negativer Klimawirkung auszufüllen):				

Beteiligungen

- II. BMPA / SD zur Versendung mit der Tagesordnung
- III. Beschluss zurück an **Amt für Organisation und Digitalisierung**

Fürth, 29.04.2025

gez. Dr. Ammon

Unterschrift der Referentin bzw.
des Referenten

Amt für Organisation und Digitalisierung Felsburg, Stefan	Telefon: 0911/974-1153
---	---------------------------

Folgende Beratungsergebnisse sind vorhanden:

Ergebnis aus der Sitzung: Finanz- und Verwaltungsausschuss am 30.04.2025

Protokollnotiz:

Beschluss:

Beschluss: Antrag/Anfrage erledigt