



Amt / Abt.: 30/321
Az.: 30/321-St.
Datum: 19.02.21
Drucksache:
TOP: 3

Vorlage für:
Hauptausschuss

am:
02.03.2021

öffentliche Sitzung

| | |
|--|----------------------------------|
| Betreff: | Sachverhalt in der Anlage |
| Sachstandsbericht zum Antrag CSU - flexibler Bürgerservice Ausweis-Abholterminal | |
| Beschluss-Vorschlag: | |
| Der Hauptausschuss beschließt, von der Anschaffung des Abholterminals für Dokumente vorläufig abzusehen. | |

einmalig

laufend

Finanzielle Auswirkungen:

Mittel stehen zur Verfügung

Haushaltsstelle

Unterschrift

1. Original-Ausfertigung zurück an federführendes Amt (Kopiervorlage)

Amt 30/Abt. 321
Bürger- und Rechtsamt / Bürgerbüro
Az. 30/321-St.

Dem Hauptausschuss
in öffentlicher Sitzung am 02.03.2021
vorgelegt

Sachstandsbericht zum Antrag CSU – flexibler Bürgerservice Ausweis-Abholterminal

I. Sachverhalt

Es liegt ein interfraktioneller Antrag der CSU- und JA-Stadtratsfraktionen vom 21.01.2021 zur Errichtung eines flexiblen Bürgerservices zur Abholung wichtiger Dokumente und Ausweise vor.

II. Fachliche Bewertung

1. Ablauf der Dokumentenausgabe an einem Automat:

Die Abteilung Bürgerbüro hat Erkundigungen eingezogen über das einzig bekannte Modell der Fa. Kern bei der Stadt Ludwigsburg (ca. 93.000 Einwohner; Baden-Württemberg; ist Pilotkunde) und der Stadt Bensheim (ca. 43.000 Einwohner; Hessen). Der Automat ist bei beiden Städten vor dem Gebäude in einer überdachten Nische auf einem speziell errichteten Fundament aufgestellt.

Es wurden Informationen über die Abläufe sowohl für die Bürger/Innen als auch für die Mitarbeiter/Innen des Bürgerbüros eingeholt. Soweit die Bürger/Innen sich für die Abholung am Ausgabeterminal entscheiden, müssen die Personalien und der Fingerabdruck separat erfasst werden, damit der Antragsteller seinen PIN-Code für die Abholung erhalten kann.

Nach der Lieferung des Dokuments von der Bundesdruckerei an das Bürgerbüro muss das Ausgabefach durch zwei Mitarbeitende des Bürgerbüros (Vier-Augen-Prinzip) gefüllt werden

und der Antragsteller erhält eine E-Mail mit Barcode oder Barcode aufs Handy plus dem Fingerabdruck. Die Benachrichtigung erfolgt automatisch durch einen Sensor mit dem Schließen des Ausgabefachs.

2. Vorteile und Nachteile:

Als Vorteil kann der erweiterte Bürgerservice (24/7) gesehen werden, welchen die Einwohner in Anspruch nehmen können.

Demgegenüber sind folgende Nachteile zu beachten:

Bei der Antragstellung entsteht ein nicht unerheblicher zusätzlicher Aufwand für die Mitarbeiter/Innen des Bürgerbüros, da wie oben beschrieben, die Personalien sowie der Fingerabdruck separat erfasst werden sowie die Ausweise im Vier-Augen-Prinzip in das Terminal befüllt werden müssen. Der Erfassungsaufwand bei der Antragstellung ist für die Mitarbeiter/Innen höher gegenüber der Zeitersparnis für die Abholung im Bürgerbüro. Da das bisherige Dokument bereits bei der Antragstellung abgegeben oder ungültig gemacht werden muss, bedeutet das für die Bürger/Innen, dass sie u.U. bis zur Aushändigung des neuen Dokuments nicht im Besitz eines gültigen Dokuments sind. Innerhalb der Abholfrist kann die Abholung nur persönlich erfolgen; eine Bevollmächtigung zur Abholung ist nicht möglich (wegen Fingerabdruck), was bei unvorhergesehenen Ereignissen zu zusätzlichen Komplikationen führen kann.

Die Technik ist z.T. anfällig, was zu wiederholten Problemen mit dem Fingerabdruck beim Abholen führt. Bei der Stadt Ludwigsburg ist das Gerät seit ein paar Monaten wieder stillgelegt, da der Fingerabdruckscanner oft Probleme machte und z.B. bei Kälte nicht immer richtig funktionierte. Die Probleme beim Fingerabdruckscanner sind auch bei der Stadt Bensheim aufgetreten.

3. Kosten und Finanzierung:

Die Anschaffungskosten belaufen sich auf ca. 25.000 €.

An jährlichen Softwaregebühren fallen ca. 1.300 € an.

4. Zusammenfassung/Fazit:

Das Angebot des Abholterminals wird bei den oben erwähnten Städten von den Bürgern kaum angenommen (ca. 2 % der beantragten Dokumente). Dem stünden erhebliche Anschaffungskosten bei gleichzeitig offensichtlich noch nicht ausgereifter Technik gegenüber. Ferner bietet das Bürgerbüro seit Beendigung des ersten Corona-Lockdowns Mitte letzten Jahres wieder den vollen Service an. Dazu gehört auch, dass außerhalb der Öffnungszeiten Zusatztermine vereinbart werden können. In dieser Gesamtschau scheint es sinnvoll, zunächst noch die Behebung der technischen Probleme abzuwarten.

III. **Beschlussvorschlag**

Der Hauptausschuss beschließt, von der Anschaffung des Abholterminals für Dokumente und Ausweise vorläufig abzusehen.

Lindau, den 19.02.2021



Tanja Bohnert

Leiterin Bürger- und Rechtsamt



Klaus-Dieter Steffl

Leiter Abt. Bürgerdienste