

Niederschrift

über die 1. Sitzung des Hauptausschusses vom 02. März 2021

ö 3: Beratungsgegenstand

**Sachstandsbericht zum Antrag CSU –
flexibler Bürgerservice
Ausweis-Abholterminal**

AZ:

151

Berichtersteller:

**Tanja Bohnert,
Leiterin des Bürger- und Rechtsamtes**

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. DISKUSSION:

Frau **B o h n e r t** gibt vorneweg bekannt, dass sie hauptsächlich nur positives Feedback zu der Arbeit des Bürgerbüros während Corona erreicht.

Stadträtin **S o m m e r w e i ß** sieht das Ausweis-Abholterminal als kleinen Bestandteil des zukünftigen Bürgerservice. Sie hält es für wichtig, das bestehende Angebot digital zu erweitern. Somit kann ein Mehrwert für besondere Personengruppen, wie z.B. berufstätige Personen, welchen der Gang in die Verwaltung während den Öffnungszeiten nicht möglich ist, geschaffen werden.

Stadtrat M. K a i s e r spricht sich im Namen der Bunten Liste wohlwollend für den Antrag der CSU/JA aus. Er hält es für sinnvoll, den digitalen Bürgerservice in das Konzept der Organisationsentwicklung zu integrieren.

Stadtrat J ö c k e l möchte wissen, wie viele Ausweise im Monat beantragt werden. Der Aufwand zur Einrichtung eines solchen Ausweis-Abholterminals sollte aus seiner Sicht in Verhältnis mit der tatsächlichen Inanspruchnahme gesetzt werden. Ebenso erkundigt er sich, ob aktuell die Ausgabe der Ausweise auch außerhalb der Öffnungszeiten mit Terminvereinbarung möglich ist.

Laut dem Leiter der Abteilung Bürgerdienste, Herr S t e f f l werden im Jahr ca. 2,5 bis 3 Tausend Ausweise/Pässe beantragt. Eine genaue Anzahl pro Monat kann er ad hoc nicht nennen. Terminvereinbarungen außerhalb der Öffnungszeiten sind möglich und werden auch angenommen. Er verweist zusätzlich auf Mittwoch, an dem das Bürgerbüro jede Woche durchgehend bis 17:30 Uhr geöffnet hat.

Stadtrat G e b h a r d spricht sich gegen einen Mehraufwand in der Verwaltung aus. Aufgrund der Corona-Pandemie herrscht ohnehin schon eine angespannte Zeit, welche mit Mehrarbeit in der Verwaltung verbunden ist.

Stadtrat R e i c h regt an, die Umsetzung zurückzustellen, jedoch im Auge zu behalten. Er schlägt vor, das Thema in einem halben Jahr wieder aufzugreifen.

Oberbürgermeisterin D r. A l f o n s hält es für durchaus wichtig, die Digitalisierung in der Verwaltung voranzutreiben. Jedoch ist die Verwaltung auch hier an gesetzliche Vorgaben gebunden. Diese müssen vor einer möglichen Umsetzung geprüft werden.

Frau B o h n e r t weist darauf hin, dass das Beantragen der Ausweise und Pässe bereits online möglich ist. Die Anzahl der Personen, welche dies in Anspruch nehmen, ist jedoch sehr gering. Die gesetzlichen Vorgaben werden aktuell geprüft. Eine Umsetzung ist aus ihrer Sicht aktuell nicht sinnvoll, da die Bereitschaft der Bürger nicht da ist. Sie plädiert ebenfalls für eine Umsetzung zu einem späteren Zeitpunkt.

Stadträtin L o r e n z – M e y e r möchte wissen, wo die Bürger die Info erhalten, welche Unterlagen zur Beantragung von Ausweisen benötigt werden.

Frau B o h n e r t und Herr S t e f f l weisen darauf hin, dass alle Infos dazu auf der Homepage der Stadt Lindau zu finden sind. Ebenso erfolgt die Auskunft per Telefon.

IV. BESCHLUSS:

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

- V. An die Fraktionen
- VI. An das Amt 30/Abt. 321 z. K. u. w. V.
- VII. Zum Akt

Lindau (B), 18. März 2021



Dr. Claudia Alfons
Oberbürgermeisterin



Julia Deutschmann
Protokollführerin