

2021/59/330

öffentlich

Informationsvorlage

330 - Bürgerbüro

Bericht erstattet:



Antrag der SPD Fraktion - Rathaus Abholstation für Homburg

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Geplante Sitzungstermine</i>	<i>Ö / N</i>
Stadtrat (Kenntnisnahme)	20.05.2021	Ö

Sachverhalt

Prüfung der Notwendigkeit über die Anschaffung eines Terminals zur Ausgabe von Dokumenten, sowie die Prüfung einer Kooperation mit der Kreisverwaltung des Saarpfalz-Kreises

Grundidee des Terminals

- die persönliche Vorsprache zu reduzieren
- dem Bürger eine gewisse Flexibilität bei der Abholung seiner Dokumente zu bieten und
- evtl. eine Möglichkeit der Ausgabe weiterer Dokumente für die gesamte Verwaltung anzubieten

Informationen über das Verfahren laut Firma Kern

Der Anwendungsbereich:

- Der Bürger beantragt vor Ort in der Behörde seine Ausweisdokumente (Personalausweis, vorläufiger Personalausweis, Reisepass, etc.) und hinterlegt seinen Fingerabdruck sowie eine Mobilfunknummer bzw. Emailadresse. Des Weiteren muss das alte Ausweisdokument bereits abgeben.
- Nach Fertigstellung des Ausweisdokumentes, sendet die Behörde eine Benachrichtigung mit Abholcode via Email oder SMS an den Bürger. Dieser kann dann seine Dokumente bequem, 24/7 unabhängig von den Öffnungszeiten des Bürgerbüros, abholen.
- Der Bürger wird automatisch am Display durch das Abholprogramm geführt.

Die Eigenschaften:

- Flexible 24/7 Abholung von Ausweisdokumenten
- Einfache und intuitive Handhabung
- Optimierung des Bürgerservices in den Bürgerbüros
- Sicherheitserkennungssensor in jedem Fach, um die korrekte Deponierung und Abholung der Ausweisdokumente sicherstellen zu können
- Elektronische Türöffnung und elektromechanische Schlösser mit Remote-Aktivierung
- Erhältlich in allen RAL-Farben, Personalisierung mit Vinylbeschriftung möglich, individuelle Gestaltung der Außenfläche

Die Installation:

- Es wird ein ebener Untergrund benötigt.
- Der Installationsort muss so ausgelegt sein, dass ein sicherer Stand sowie eine direkte Lastübertragung des Terminals gewährleistet ist.
- Ist der Untergrund nicht tragfähig wird eine Verankerung des Terminals auf dem Boden notwendig, es muss ein Fundament errichtet werden.
- Das Fundament muss auf einem ausreichend festen Untergrund eben und horizontal errichtet werden. Dies gilt insbesondere für die Abmessungen sowie für Art und Qualität der verwendeten Materialien und des Zements.
- Abweichungen können zu Funktionsstörungen, Folgeschäden oder Beeinträchtigungen der Sicherheit der Nutzer führen.
- Es wird ein Stromanschluss und ein Internetanschluss benötigt.

Die Wartung:

- Jährliche Wartungskosten (optional) – der Service beinhaltet eine Jahreswartung ohne Reparaturen, Innen- und Außenreinigung des Terminals (1x jährlich), Überprüfung der Sicherheitseinrichtungen
- Jährliche Lizenzkosten für das Terminal und pro Arbeitsplatz
- Störungen können unter der 24/7 Hotline gemeldet werden
- Reaktionszeiten von 8 Stunden (werktags Mo-Fr, 8:00 – 16:00 Uhr)

Die Lieferzeit:

- In der Regel wird von einer Lieferzeit von vier Monaten ab verbindlichem Bestelleingang ausgegangen.
- Aufgrund der aktuellen Coronavirus Situation kann es jedoch zu Lieferverzögerungen kommen.

Der Preis:

siehe Anlage

Informationen über das Verfahren in der Verwaltung

Die Auslastung:

- Beispiel: die Auslastung bei der Stadt Ludwigsburg – 46 Fächer (ca. 90.000 Einwohner) liegt bei ca. 5 % der ausgestellten Dokumente (Stand Januar 2021)
- Beispiel: die Auslastung bei der Stadt Bensheim - 22 Fächer (ca. 42.000 Einwohner) liegt bei ca. 0,1 % (Stand April 2021)
- ca. Berechnung der Auslastung in Homburg (ca. 43.500 Einwohner) bei rund 6000 ausgestellten Personalausweisen und Reisepässen im Jahr wären dies bei 5 % (wie in Ludwigsburg) = 6 Dokumente pro Woche
- Zu beachten ist noch, dass jedes Fach nur mit einem Dokument belegt werden kann. Die Dauer des Abholzeitraumes kann die Verwaltung selbst festgelegten (in Ludwigsburg sind dies 7 Tage).

Der Verwaltungsaufwand:

- Die Fingerabdrücke müssen doppelt abgenommen werden (einmal für das Dokument und einmal für die Abholung am Terminal), da es sich um hoheitliche Dokumente handelt muss hier der höchstmögliche Sicherheitsstandart angewandt werden.
- Die Dauer der Antragstellung eines Dokumentes wird verlängert um die erneute Fingerabdruckaufnahme für das Abholsystem und um die Aufklärung des Abholsystems.
- Der Bürger muss sich direkt bei der Antragstellung entscheiden, ob er das Dokument am Terminal abholen will.
- Das alte Dokument wird bei der Beantragung eingezogen d. h. bis zur Abholung des neuen Dokumentes ist die Person ohne Ausweispapiere.
- Der Bürger muss eine Handynummer oder eine E-Mail-Adresse hinterlassen (zur Benachrichtigung und Mitteilung der Pin-Abholnummer).
- Die Verwaltung muss das alte Dokument bis zur Abholung des neuen Dokumentes sicher verwahren und kann erst nach erfolgreicher Abholung das alte Dokument vernichten.
- Ebenfalls als zusätzlicher Verwaltungsaufwand ist die Befüllung des Automaten zu benennen. Diese darf nur im 4-Augenprinzip erfolgen. Hier ist auch noch der Standort des Automaten zu beachten.

Die Technik:

- Aus den Erfahrungsberichten beider Städte ist zu entnehmen, dass es immer wieder zu Problemen bei der Erkennung der Fingerabdrücke bei der Abholung am Terminal kommt.
- Der Fingerabdruckscanner ist sehr Kälte empfindlich, die Tür des Faches kann dann nicht geöffnet werden und der Bürger bzw. die Bürgerin muss unverrichteter Dinge (während den Schließzeiten) wieder gehen und nochmals vorbeikommen. Passiert dies während den Öffnungszeiten, muss ein Sachbearbeiter/in den Vorgang abschließen, das Fach freigeben, den Ausweis entnehmen und dann die Aushändigung herkömmlich abschließen (hoher Zeitaufwand).
- Die Stadt Bensheim hatte in den wenigen Monaten, in denen Sie das Terminal betreibt, schon einen Totalausfall. Dies führte dazu, dass das Terminal nur durch die Firma wieder freigeschaltet werden konnte. In dieser Zeit konnten weder die BürgerInnen noch die SachbearbeiterInnen an die eingeschlossenen Dokumente (hier ist der Ärger vorprogrammiert).
- Probleme gab es auch in jüngster Zeit mit einem Reisepass. In das Abholfach war Feuchtigkeit eingedrungen, der Reisepass wurde dadurch wellig. Die Fächer wurden anschließend abgedichtet. Ob das Eindringen von Feuchtigkeit damit unterbunden ist konnte bisher nicht ermittelt werden, da in Bensheim nur eine sehr geringe Anzahl der BürgerInnen das Angebot annimmt (ca. 4 – 5 im Monat).

Die Verwaltungspraxis zurzeit:

- Es gibt die Möglichkeit eine Person zur Abholung zu bevollmächtigen. Bei der Antragstellung wird jedem Bürger und jeder Bürgerin ein Formular zur Bevollmächtigung mitgegeben. Auf diesem Formular ist auch die Passnummer und das Antragsdatum vermerkt, damit der Antragsteller/in auf der Homepage der Kreisstadt Homburg unter -Meldewesen Online- die Statusabfrage seines Dokumentes vornehmen kann.
- Termine zur Abholung bekommt man in der Regel innerhalb von 1 - 2 Tagen. Durch die Einrichtung des Infoschalters ist es in der Regel kein Problem innerhalb der

Öffnungszeiten des Bürgeramtes einen Termin zur Abholung des Dokumentes zu bekommen (auch kurzfristig d. h. noch am gleichen Tag).

- Für Berufstätige ist es möglich bereits vor der Arbeit die Dokument abzuholen (ab 7:45 Uhr), in der Mittagspause vorbeizukommen (zwischen 12:00 und 13:00 Uhr) oder am Dienstleistungsabend donnerstags bis 18 Uhr vorzusprechen.

Nachfrage bei der Kreisverwaltung ob eine Kooperation möglich ist:

Aus der Sicht der Kreisverwaltung ist eine solche Packstation nur für Dokumente sinnvoll, die nicht postalisch verschickt werden dürfen und deren Aushändigung keine persönliche Vorsprache erfordert.

Da bei der Kreisverwaltung derzeit keine derartigen Anwendungsfälle bekannt sind, besteht im Moment kein Bedarf an einem solchen Terminal.

Die Reduzierung der persönlichen Vorsprache beim Kreis kann vielfach durch Zusendung der entsprechenden Dokumente mit Zustellungsnachweis realisiert werden.

Für Anwendungsfälle, bei denen eine persönliche Vorsprache zwingend erforderlich und gesetzlich vorgeschrieben ist, kann eine solche technische Lösung lt. Kreisverwaltung nicht eingesetzt werden.

Die Schlussfolgerung :

Nach unserer Meinung könnte im Moment nur die Abholung der Personalausweise realisiert werden, da diese aus Plastik sind (wegen der Feuchtigkeit).

Bei den ermittelten Daten der Städte Bensheim und Ludwigsburg stellt sich hier die Frage, ob sich bei der niedrigen Akzeptanz und der geschilderten Probleme die hohen Investitionskosten lohnen.

Im Moment ist nicht ersichtlich, ob der gewünschte Effekt, wie die Zufriedenheit und Flexibilität der Bürger und Bürgerinnen und die Entlastung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, erfüllt werden kann.

Anlage/n

- 1 Antrag SPD Abholstation (öffentlich)
- 2 Angebot 5326.0.KCAT Stadt Homburg-01-03-21-Har (nichtöffentlich)
- 3 Layout 5326.0.KCAT Stadt Homburg KCAT(46F3M)-01-03-21-Har (nichtöffentlich)
- 4 Preisinformation Ausweiterminal 2 Varianten_gültig ab 11.05.20 (nichtöffentlich)
- 5 Software Lizenzgebühr-11-05-20 (nichtöffentlich)
- 6 Technische Anforderungen Ausweiterminal (nichtöffentlich)
- 7 Installation Smart Terminal_Untergrund-Fundament_ (nichtöffentlich)
- 8 AGBs Kern GmbH Stand 01-01-2002 (nichtöffentlich)
- 9 Kostenzusammenstellung (nichtöffentlich)

SPD-Fraktion im Homburger Stadtrat

SPD Fraktion im Homburger Stadtrat
Wilfried Bohn * In der Dell 35* 66424 Homburg

Vorsitzender:
Wilfried Bohn

Stellvertreter
Daniel Neuschwander
Manfred Rippel

Antrag der SPD Fraktion

Eine Rathaus-Abholstation für Homburg

07.12.2020

Geschäftsführerin
Sevim Kaya-Karadag

„Ausweis-Automat“ als Abholstation für amtliche Dokumente in der Kreisstadt

Beschlussvorschlag

Die Verwaltung wird aufgefordert, den Betrieb eines Terminals für die Ausgabe von Dokumenten des Bürgerdienstes zu prüfen. Den Homburger Bürgerinnen und Bürgern könnte so eine flexiblere Abholung ihrer Dokumente ohne die Bindung an die Öffnungszeiten des Rathauses ermöglicht werden. Überprüft werden soll zudem, inwieweit hierbei eine Kooperation mit der Kreisverwaltung des Saarpfalzkreises möglich ist.

Begründung

Das Rathaus in Homburg mit seinem Bürgerbüro ist Servicestelle für die Bürgerinnen und Bürger in Homburg. Oftmals ist es jedoch für Berufstätige schwierig innerhalb der Öffnungszeiten des Rathauses dringend notwendige Erledigungen, wie das Abholen eines Ausweises oder anderer Dokumente, durchzuführen. Die Einschränkungen während der Covid-19-Pandemie haben dies zusätzlich erschwert.

Die Tagesabläufe der Menschen verändern sich und daran muss sich auch der Service der Stadt anpassen. Ein nützliches Instrument, um sowohl der Stadt als auch den Bürgerinnen und Bürgern diese Bürgerdienste zu vereinfachen, könnte ein Ausgabeterminal für Dokumente sein. Eine solche neue Möglichkeit der Dokumenten-Abholung verhindert Wartezeiten, entlastet Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen, ist sicher und einfach in der Anwendung.

Die Funktionsweise einer solchen Abholstation lässt sich mit der einer Paketstation vergleichen: Bei Antragstellung im Rathaus kann sich für die Abholung des Dokuments am Ausgabeterminal entschieden werden. Wenn z.B. die Ausweisdokumente von der Bundesdruckerei im Rathaus eintreffen, werden sie in das Terminal abgelegt. Anschließend wird eine SMS oder E-Mail an den Antragsteller versendet. Diese Nachricht informiert darüber, dass der Ausweis im Terminal liegt. Außerdem enthält sie einen PIN-Code. Ab dem Versenden der Nachricht liegen die Dokumente für sieben Kalendertage im Ausgabeterminal bereit. Nach erfolgreichem Abgleich der Daten öffnet sich das Fach, in dem das Dokument liegt.

Ein entsprechendes Verfahren wurde erfolgreich als Pilotprojekt in Ludwigsburg getestet und soll dort nun fest etabliert werden. Auch in anderen Städten, wie Langenhagen (Niedersachsen) wurde eine solche „Rathaus-Abholstation“ in Betrieb genommen.

Wilfried Bohn