

Vorlage Nr.: **2022/0387**

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **OA**

Weiterentwicklung des digitalen Bürgerservices

Beratungsfolge dieser Vorlage

Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	12.04.2022	7.1		x	
Gemeinderat	26.04.2022	8	x		

Beschlussantrag (Kurzfassung)

Der Gemeinderat beschließt nach Vorberatung im Hauptausschuss und Information in der IT-Kommission, die vor der Corona-Pandemie im Rathaus angebotenen digitalen Dienstleistungen des Bürgerservice weiterhin anzubieten, sie jedoch in den personalbesetzten Dienststellen des Ordnungs- und Bürgeramtes – Kaiserallee 8 und Bürgerbüro Ost – zur Verfügung zu stellen. Damit soll der Ausbau digitaler Dienste weiter unterstützt, gefördert und sichergestellt werden. Bei Hilfebedarf und Fragen der Nutzer*innen kann so zu Dienstzeiten zusätzlich Hilfestellung geleistet werden. Im Bürgerbüro Ost wird zudem parallel zu dem dort ebenso befindlichen Sparkassen-Terminal eine 24-Stunden-Zugänglichkeit angestrebt.

Der Gemeinderat beschließt die Schließung des unbesetzten „Digitalen Bürgerbüros“ im Rathaus am Marktplatz und stimmt einer Verlegung der Bürgerterminals in die betreuten Standorte „Bürgerbüro Kaiserallee 8“ und „Bürgerbüro Ost“ zu.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:	
Finanzierung <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input checked="" type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO ₂ -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Korridorthema: Moderne Verwaltung
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

Ergänzende Erläuterungen

Als Teilprojekt des ehemaligen IQ-Leitprojekts „Neukonzeption Bürgerservice“ im Korridortheema Moderne Verwaltung wurde das Digitale Bürgerbüro im Rathaus am Marktplatz (DBB) im April 2019 offiziell eröffnet.

Als dritte Säule des Karlsruher Bürgerservicemodells sollte der Stadtgesellschaft neben den klassischen Bürgerbüros sowie den telefonischen Bürgerdiensten ein Labor für digitale Services zur Verfügung gestellt werden, in dem die Einwohner*innen Online-Verwaltungsleistungen erproben und deren Weiterentwicklung in einem partizipativen Ansatz durch fundierte Rückmeldungen vorangetrieben werden kann.

Vor dem Hintergrund der verbindlichen Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bis Ende 2022 sind frühzeitige Erfahrungen mit Online-Verwaltungsleistungen nicht nur im Interesse der Stadtverwaltung, sondern auch des Ministeriums des Innern, für Digitalisierung und Kommunen des Landes Baden-Württemberg, des Rechenzentrums Komm.ONE sowie des Bundesverbands der 115 gelegenden, weswegen jene Akteure das Vorhaben unterstützten. Das Konzept des DBB wurde seinerzeit in einer agilen und quervernetzten Arbeitsstruktur unter Federführung des Ordnungs- und Bürgeramts (OA) innerhalb der Stadtverwaltung und unter Beteiligung externer Stakeholder – wie etwa Komm.ONE – erarbeitet.

In dem Reallabor wurden den Einwohner*innen sowohl aktive Online-Verwaltungsleistungen aus dem Landesportal service-bw.de als auch eine Reihe städtischer Dienste, vornehmlich aus dem Bereich des Meldewesens, angeboten. Mit der fortschreitenden Umsetzung des OZG lag die Vermutung nahe, dass sukzessive mehr Leistungen im DBB bereitgestellt werden können.

Tatsächlich blieb jedoch sowohl die quantitative als auch qualitative Erstellung importierfähiger OZG-Prozesse, die für alle zuständigen Behörden bundesweit nutzbar sein sollten, deutlich hinter den Erwartungen zurück. Diese schwerfällige Entwicklung hatte auch das Bundesministerium des Innern und für Heimat erkannt, weswegen es im Sommer 2020 das sogenannte „Einer-für-Alle-Prinzip (EfA)“ etablierte und damit der Umsetzung der insgesamt 575 OZG-Prozesse neue Impulse verlieh. Nichtsdestotrotz muss weiterhin eine gewisse Diskrepanz zwischen der seinerzeit proklamierten und aktuell tatsächlichen Verfügbarkeit importierfähiger Prozesse konstatiert werden.

Angesichts der pandemischen Lage ab Frühjahr 2020 und den in Reaktion darauf gebotenen Kontaktbeschränkungen sah sich die Stadtverwaltung aufgrund der Unwägbarkeiten nicht nur gezwungen, das DBB vorübergehend zu schließen, sondern ebenso die Kontakte in den klassischen Bürgerbüros auf das notwendige Mindestmaß zu reduzieren. Infolgedessen wurden im rechtlich zulässigen Rahmen Antragsverfahren auf Schriftform umgestellt und das persönliche Terminangebot auf diejenigen Angelegenheiten beschränkt, in denen der Gesetzgeber ein Erscheinen der Einwohnerin oder des Einwohners zum Zwecke der zweifelsfreien Identifizierung verlangt (zum Beispiel bei der Antragstellung für Personalausweise oder Reisepässe).

Zugleich hat sich die verantwortliche Abteilung Bürgerangelegenheiten eingehend damit beschäftigt, das Angebot an digitalen Diensten auszubauen, um einen niederschweligen und zeitgemäßen Zugangskanal neben dem Postweg zur Verfügung stellen zu können. Im Ergebnis haben die Einwohner*innen inzwischen die Möglichkeit, einen Teil ihrer Verwaltungsanliegen orts- und zeitunabhängig über den sogenannten Universalassistenten zu erledigen, wodurch die Stadtverwaltung wichtige Erkenntnisse zu deren Nutzungsverhalten und digitalem Reifegrad sowie zur Praktikabilität der entwickelten Verfahren erlangen konnte.

Obschon die Stadtverwaltung Karlsruhe bereits ab August 2020 eine Reihe von digitalen Verwaltungsleistungen im Bereich des Meldewesens selbständig realisieren konnte, hat sich in den vergangenen Monaten gezeigt, dass der Gesetzgeber in der Umsetzungsgeschwindigkeit hinter den gesteckten Zielen zurückbleibt. Unter diesen Rahmenbedingungen müssen aktuell beispielsweise sowohl

die Einwohner*innen wie auch die Mitarbeitenden der Bürgerbüros aus rechtlichen Gründen einen Medienbruch bei der Anmeldung einer Wohnung hinnehmen. Zwar hat die Stadt in Eigeninitiative eine Interimslösung erstellt, der vollständige Prozess kann jedoch nicht digital abgebildet werden, da dazu eine Novellierung des Bundesmeldegesetzes hinsichtlich der schrittweisen Digitalisierung der Anmeldung erforderlich ist und schließlich erst im Mai 2022 in Kraft treten soll.

Zudem ist anzumerken, dass die Entwicklung eigener Prozesslösungen Ressourcen bindet, die für andere Aufgaben notwendig sind und damit – wie das Beispiel zeigt – keine Kompensation ausstehender Entwicklungs- und Rechtssetzungsschritte auf Landes- oder Bundesebene erfolgen kann, zudem das Ziel, eine möglichst einheitliche, wenigstens landesweite und damit auch ressourcenentsprechende Einsetzung zu erreichen, verfehlt wird.

Die avisierten Gesetzesänderungen mit einer Stärkung der Onlinefunktion des Personalausweises, des elektronischen Aufenthaltstitels oder der eID-Karte für Unionsbürgerinnen und Unionsbürger verdeutlichen allerdings gleichermaßen, dass dem Gesetzgeber künftig weniger an der Nutzung von Bürgerterminals mit lokalem Bezug als vielmehr an einer Erledigung der digitalen Anliegen im Netz über mobile Endgeräte gelegen ist. Dank des am 1. September 2021 in Kraft getretenen Smart-eID-Gesetzes kann der Online-Ausweis inzwischen im mobilen Endgerät gespeichert werden. Dadurch ist eine persönliche Identifizierung für die Nutzung von Online-Verwaltungsleistungen sichergestellt, ohne dass dafür ein bis dato notwendiges Auslesegerät zu Rate gezogen werden müsste. Es ist insofern anzunehmen, dass künftig die Onlinefunktion der Identitätsdokumente die entscheidende Voraussetzung für die Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen sein dürfte.

Bislang erfährt die Online-Funktion des Personalausweises bekanntermaßen wenig Resonanz in der Bundesrepublik, weswegen die Initiative des Gesetzgebers zur Nutzung mobiler Endgeräte zu diesem Zweck ein erfolgsversprechender Weg zur barriereärmeren Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen ist. Wenngleich die Stadtverwaltung diesen Schritt ausdrücklich begrüßt, wird dadurch die im Jahr 2019 definierte ursprüngliche Zielsetzung des DBB erwartbar gehemmt.

Sobald eine Vielzahl von digitalen Verwaltungsleistungen zeit- und ortsunabhängig erledigt werden kann, muss angenommen werden, dass ein Besuch des standortbezogenen DBB für die breite Bevölkerung keinen erkennbaren Mehrwert darstellt. Zumal davon ausgegangen werden kann, dass reine Online-Dienste mit technischen Schnittstellen zu den verwandten Fachanwendungen aus arbeitsökonomischer Perspektive sogar besser geeignet sind, die klassischen Bürgerbüros zu entlasten.

Die Stadtverwaltung schlägt vor, dieser Entwicklung insofern Rechnung zu tragen und die vorhandenen, geleasteten Bürgerterminals je einzeln in das Bürgerbüro in der Kaiserallee 8 und in das Bürgerbüro Ost zu verlegen. Damit würden in den personell besetzten städtischen Stellen digitale Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, die einerseits beim Gang zum persönlichen Termin einen digitalen Annex bieten beziehungsweise für ein weniger technikaffines Publikum einen digitalen Zugang anbietet und bei Bedarf die Unterstützung durch Mitarbeitende gewährt werden kann.

In der Kaiserallee 8 soll das Gerät in der sich aktuell in Entstehung befindlichen Expresshalle Personen ohne Terminvereinbarung ermöglichen, binnen weniger Minuten, zum Beispiel ein Führungszeugnis beim Bundesamt für Justiz elektronisch zu beantragen, sofern ihnen die voraussichtliche Wartezeit für die Vorsprache am Schalter zu lange erscheint. Am Standort Bürgerbüro Ost wäre das Bürgerterminal darüber hinaus rund um die Uhr im SB-Bereich der Sparkasse zugänglich und somit unabhängig von Öffnungszeiten und dem Terminangebot nutzbar. An diesen Standorten wäre im Gegensatz zum DBB im Übrigen der Vorteil gegeben, dass geschultes Personal während der Servicezeiten der Bürgerbüros bei Bedarf im Antragsverfahren unterstützen kann.

Durch die Expressehalle soll in der Kaiserallee 8 zudem in den nächsten Monaten ein Angebot entstehen, das nach mehreren Monaten der Pandemie eine Rückkehr zu termingebundenen Vorsprachen für weniger zeitintensive Anliegen ermöglicht.

Dazu zählen:

- Anträge auf Ausstellung von Führungszeugnissen
- Gewerbezentralregisteranträge
- Lebensbescheinigungen
- Aktivierung der Online-Ausweisfunktion
- Neusetzung der PIN des Personalausweises

Ferner soll durch das Bürgerterminal eine Alternative bereitgestellt werden, die eine kurzfristige Flexibilität bei längeren Wartezeiten gewährleistet. Über das Terminal können nicht nur Führungszeugnisse, sondern auch Meldebescheinigungen oder Auskünfte aus dem Melderegister beantragt werden.

Beschluss:

Antrag an den Gemeinderat

Der Gemeinderat beschließt nach Vorberatung im Hauptausschuss und Information in der IT-Kommission, die vor der Corona-Pandemie im Rathaus angebotenen digitalen Dienstleistungen des Bürgerservice weiterhin anzubieten, sie jedoch in den personalbesetzten Dienststellen des Ordnungs- und Bürgeramtes – Kaiserallee 8 und Bürgerbüro Ost – zur Verfügung zu stellen. Damit soll der Ausbau digitaler Dienste weiter unterstützt, gefördert und sichergestellt werden. Bei Hilfebedarf und Fragen der Nutzer*innen kann so zu Dienstzeiten zusätzlich Hilfestellung geleistet werden. Im Bürgerbüro Ost wird zudem parallel zu dem dort ebenso befindlichen Sparkassen-Terminal eine 24-Stunden-Zugänglichkeit angestrebt.

Der Gemeinderat beschließt die Schließung des unbesetzten „Digitalen Bürgerbüros“ im Rathaus am Marktplatz und stimmt einer Verlegung der Bürgerterminals in die betreuten Standorte „Bürgerbüro Kaiserallee 8“ und „Bürgerbüro Ost“ zu.