

Konzept mobiles Bürgerbüro

Ausgangslage:

Im Rahmen des Projektes zur interdisziplinären Gestaltung eines barrierefreien Serviceschalters im Bürgerbüro Mitte wurde die Konzeption eines barrierefreien Schalters erarbeitet. Die Projektgruppe hat dabei festgestellt, dass es für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sinnvoll wäre, Hausbesuche anzubieten.

Ziel ist es, durch mobilen Einsatz von Beschäftigten des Bürgerbüros Kundinnen und Kunden die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben durch ihr eigenes Handeln zu ermöglichen und damit einen Beitrag zu einer weitestgehenden Autonomie zu leisten, ohne die Verwaltung übermäßig mit Kosten zu belasten.

Die Einführung des neuen Personalausweises mit all seinen Informationspflichten, aber auch mit der Möglichkeit, sich mittels eID-Funktion im Internet zu identifizieren, lässt dieses Projekt noch dringlicher erscheinen. Zum einen besteht die gesetzliche Verpflichtung der Ausweisbehörden, die Kundinnen und Kunden persönlich zu den neuen Funktionalitäten zu informieren, zum anderen darf den Kundinnen und Kunden die freiwillige Abgabe der Fingerabdrücke nicht verwehrt werden. Ferner bietet die Nutzung der eID-Funktion eine neue Möglichkeit selbst bestimmten Lebens, insbesondere dann, wenn die Kundin oder der Kunde sich eine qualifizierte elektronische Signatur beschafft.

Voraussetzungen:

Die Beschaffung einer mobilen Einsatztechnik ist Grundvoraussetzung für das Anbieten von Hausbesuchen.

Die Hausbesuche müssen über eine Terminierung planbar gemacht werden. Die Produktpalette muss so beschaffen sein, dass die Besuche für das Amt realisierbar sind, ohne Einschränkungen der anderen Kundinnen und Kunden hinnehmen zu müssen.

Das Personal muss die Bereitschaft haben, im Außendienst tätig zu sein. Die eingesetzten Personen müssen in der Lage sein, mit der mobilen Technik umzugehen und mögliche kleinere technische Hürden selbst bewältigen können.

Der Außendienst muss für die Belegschaft in einem sicheren Rahmen stattfinden.

1. Technik- und sonstige Ausstattung

Das KIVBF entwickelt derzeit eine so genannte Kofferlösung, die einen mobilen Einsatz ermöglichen wird. In ihr sind neben einem Laptop auch ein Scanner, ein Drucker, sowie ein Änderungsterminal für den neuen Personalausweis enthalten.

Erforderlich ist ferner eine Internetanbindung beim Kunden vor Ort. Entweder über das vorhandene System des Kunden, oder über eine Internetverbindung per Mobiltelefon.

Der Gebühreneinzug sollte aus Sicherheitsgründen grundsätzlich bargeldlos oder per Rechnung erfolgen.

2. Terminplanung

Inklusive Fahrzeit und Aktivierung der Gerätschaften vor Ort ist von einem Zeitbedarf von etwa 60 Minuten pro Termin auszugehen.

Um den Kundenservice während der Öffnungszeiten nicht einzuschränken, werden die Termine außerhalb der Öffnungszeiten geplant.

3. Produktpalette

An-/Ummeldung einer Wohnung mit Adressänderung Personalausweis

Die An-/Ummeldung kann vor Ort aufgenommen werden.

Antrag auf Ausstellung eines Personalausweises

Die Antragstellung kann beim Kunden erfolgen. Grundvoraussetzung ist, dass der Antragsteller oder die Antragstellerin ein aktuelles biometrisches Passbild verfügbar hat. In Karlsruhe gibt es Fotografen, die Hausbesuche anbieten.

Wiedereinschalten der eID - Funktion

Das Wiedereinschalten der eID - Funktion kann gesetzlich jederzeit vorgenommen werden. Während beim Ausschalten eine Stellvertretung möglich ist, ist durch das Erfordernis einer neuen PIN, das Wiedereinschalten nur persönlich zulässig. Dieser Dienst kann problemlos angeboten werden.

Reisepass

Die Nutzung eines Reisepasses erfordert ein Mindestmaß an Mobilität. Gleichwohl kann im Ausnahmefall auch ein Reisepass vor Ort beantragt werden.

Polizeiliches Führungszeugnis

Sollte hier Bedarf bestehen, kann der Antrag gerne mobil angeboten werden.

Beglaubigungen

Vorausgesetzt der Kunde hat Kopien zum Original verfügbar, kann die Übereinstimmung der Dokumente ebenfalls im mobilen Service angeboten werden.

Kfz - Angelegenheiten

Der Besitz eines Kraftfahrzeuges setzt entweder eine gewisse Mobilität oder die Bereitschaft einer anderen Person zu Fahrdiensten voraus. Kann der Kunde oder die Kundin das Fahrzeug selbst bewegen, so bieten wir gerne einen Termin in dem barrierefrei ausgestatteten Bürgerbüro Mitte an. In den anderen Fällen verweisen wir auf die Stellvertretung durch den Fahrer.

4. Personal

Das Projekt kann mit dem vorhandenen Personal realisiert werden.

5. Kosten

Das KIVBF geht davon aus, das Equipment für ca. 8000,- Euro inkl. Mehrwertsteuer anbieten zu können. Das genaue Angebot liegt noch nicht vor.