

## Erläuterungsbericht Bürgerterminals

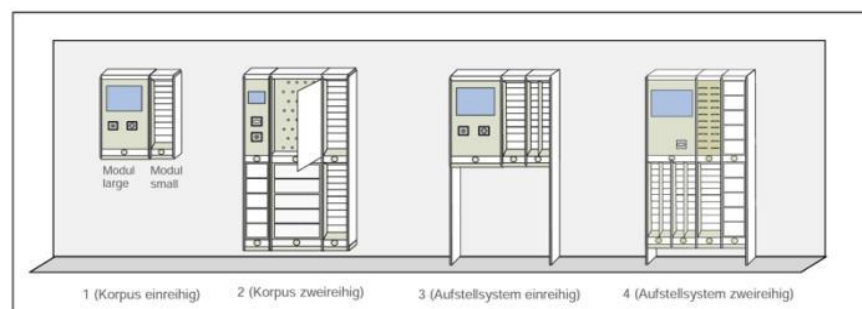
### Hintergrund:

Im Rahmen des Förderprojektes „Smarte Region MYK“ plant die Kreisverwaltung Mayen-Koblenz die Beschaffung von sogenannten „Bürgerterminals“. Diese Terminals sollen es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglichen, selbstständig und unabhängig von den Öffnungszeiten der Verwaltung, Dokumente (z.B. Urkunden, Pässe und Ausweise) zu beantragen und abzuholen.

### Sachlage:

Optisch erinnern Bürgerterminals an einem Geldautomaten im Bankenwesen, an dem man mit einem für die Selbstbedienung stark vereinfachten Prozess Verwaltungsleistungen beantragen und über eine Abholstation, ähnlich einer DHL-Paketstation, Dokumente mit der Verwaltung austauschen kann. Sobald das bestellte Medium zur Abholung bereitliegt, wird der Betroffene per E-Mail oder SMS über die Verfügbarkeit informiert. Ebenso wie an einem Bankautomaten oder über einer DHL-Packstation lässt sich ein TAN-Code eingeben, welcher zuvor an den Empfänger verschickt wurde, sodass nur berechtigte Personen Zugriff auf die bereitgestellten Medien erhalten. Unter bestimmten Voraussetzungen könnte auch die Rückgabe des bis dahin gültigen (oder des abgelaufenen) Dokuments erfolgen.

Dadurch, dass die Bürgerterminals modular aufgebaut sind, können sie individuell auf die Bedarfe und Anwendungsfälle einzelner Kommunen zugeschnitten werden.



Neben der Dokumentenabholung und Abgabe sollen die Terminals in ihrer Funktionalität die digitale Beantragung von Verwaltungsleistungen ermöglichen. Durch diese digitale Beantragung ist das Projekt fachlich dem E-Government,- konkret der OZG-Umsetzung zuzuordnen. Daher sind aus Sicht der Verwaltung, die Rahmenbedingungen des E-Governmentgesetzes sowie des Onlinezugangsgesetzes zwingend zu beachten.

In diesem Kontext wurden derartige Funktionalitäten bislang noch nicht durch einen Automatenhersteller bzw. durch eine Verwaltung realisiert. Lediglich Abholstationen werden bereits von einzelnen Kommunen eingesetzt. Ein Prototyp für ein Antragsterminal soll daher durch die Kommunen, zusammen mit dem MYK10-Projekt und dem Automatenhersteller, entwickelt werden. Der Kreis würde hierbei die Entwicklungs- und Leasingkosten für zwei Jahre im Rahmen des Bundesförderprogramms „Smart Cities“ übernehmen.

Gegenstand des Projektes und damit der Förderung sind somit ca. zehn bis zwölf Prozesse bzw. Leistungen, welche durch die projektinteressierten Kommunen gemeinsam mit dem Hersteller entwickelt, getestet und medienbruchfrei in die jeweilige IT-Infrastruktur implementiert werden. Die verwaltungsseitig dafür notwendigen personellen Ressourcen sind durch die Kommunen zu stellen. Aktuell zeigt sich, dass die Entwicklung der Terminals zu personellem Aufwand in den Verwaltungen führen wird, der anschließende Nutzen u.a. aufgrund der noch offenen Rechtsfragen unklar ist und es zu hohen Leasingkosten pro Gerät nach der zweijährigen Förderung kommen wird. Die Komplexität und die Kosten entstehen im Wesentlichen aufgrund der Neuentwicklung des Antragsterminals, weniger durch die Abholstation. Eine Abholstation alleine ist jedoch nicht förderfähig, da man diese bereits käuflich erwerben kann, eine innovative Weiterentwicklung nicht erwartbar ist und daher keine Modellhaftigkeit im Sinne des Fördermittelgebers darstellt.

Die am Projekt beteiligten Verwaltungen (Mayen, Vordereifel, Weißenthurm und Andernach) haben daher eine erste gemeinsame Einschätzung vorgenommen, aus der hervorgeht, dass die Bürgerterminals in ihrer angedachten Form nur schwer umzusetzen sind.

#### **Gegenstand der Einschätzung:**

Die medienbruchfreie Implementierung soll durch eine Schnittstelle zu Civento, der landeseinheitlichen Antrags- und Prozessplattform (APP), sichergestellt werden. Eine Anbindung über Civento sehen wir zum jetzigen Zeitpunkt kritisch, da eine Vielzahl der im Projekt beteiligten Verwaltungen die APP noch nicht im Produktivbetrieb verwendet. Weiterhin ist nach dem derzeitigen Entwicklungsstand auf Landesebene ungewiss, welche Prozessleistungen mit Civento abgebildet werden. Bisweilen lässt sich lediglich erahnen, dass Civento für die sog. Typ 5 Leistungen (Pflichtaufgaben der kommunalen Selbstverwaltung) verwendet wird. Der Bereich des Bürgerservices, der für die Verwendung der Terminals präferiert wird, ist überwiegend von bereits implementierten Fachverfahren geprägt. Aufgrund der vorliegenden Heterogenität der Fachverfahrenslandschaft hätte dies die Entwicklung und Konfiguration von mehreren, unterschiedlichen Schnittstellen zur Folge. Hinzu kommt, dass Prozesse aus der Kategorie „Personalausweis“ aufgrund mangelnder gesetzlicher Grundlagen derzeit nicht abgebildet werden können bzw. dürfen. Hier wäre unter anderem auch die Schriftformerfordernis bei der Abholung des Personalausweises zu beachten und ggf.

Lösungsansätze zu finden. Auch wenn den Bürgerinnen und Bürgern mit den Terminals ein von den Öffnungszeiten unabhängiges Service-Angebot geschaffen wird, sehen wir, aufgrund von Schnittstellenentwicklungen und Testung, einen erheblichen Mehraufwand (Entwicklung, Test, Betreuung vor Ort, etc.), der sich in hohen Kosten während und nach der Förderlaufzeit niederschlagen würde. Außerdem ist zu erwarten, dass die neu entwickelten Abholstationen zu Beginn nicht komplett fehlerfrei funktionieren werden. Nach den vorliegenden Schilderungen ist davon auszugehen, dass über den Startzeitraum von zwei Jahren mindestens ein Zeitaufwand -je aus den Bereichen und der Stelle „Smart City“ von 0,10 bis 0,20 einer Vollzeitstelle aufzuwenden ist. Zusätzlich ist ggf. eine Betreuung der Bürgerinnen und Bürger am Gerät vor Ort erforderlich – in Abhängigkeit der Komplexität der Bedienung sowie der Fehleranfälligkeit des Systems. Die Entwicklung einer solch komplexen Lösung, die sowohl durch die Bürgerinnen und Bürger als auch durch die Verwaltung getestet werden muss, sehen wir, vor dem Hintergrund der bereits laufenden digitalen Transformation in der Verwaltung und dem aus dem Bürgerterminal resultierenden Nutzen, aktuell als nicht vertretbar an.

Nach Angaben der Kreisverwaltung ist geplant, dass Produkt in Form eines Leasingmodelles zu beschaffen bzw. den Verwaltungen zur Verfügung zu stellen. Nach Ablauf der geförderten zwei Jahre, würden aussagegemäß monatliche Leasingkosten in Höhe von 1.700 - 3.000 € anfallen. Auf ein Jahr gerechnet entspricht dies in etwa den Anschaffungskosten einer bereits am Markt verfügbaren Abholstation (ohne Antragsterminal) oder den Kosten einer Halbtagsstelle der EG 5. Im Gegenzug ist eine vergleichbare Entlastung der betroffenen Bereiche, aufgrund der Betreuung des Terminals, mittelfristig nicht zu erwarten. Des Weiteren sind von den Kommunen Nebenkosten, wie z. B. Strom oder Internet zu tragen.

Auch der Nutzen des Bürgerterminals für die Bürgerinnen und Bürger ist aufgrund der anzunehmenden geringen Anwendergruppe, (Personen ohne eigenen Internetzugang), welche online Leistungen beantragen möchten, gering zu bewerten.

Annahme: Beispielspielprozess Bewohnerparken Stadt Mayen:

Bewohnerparkausweise insgesamt online beantragt: ca. 730 Stück p.a.

Davon per-E-Mail/ Telefon (weil z.B. kein Drucker vorhanden): ca. 40 Stück p.a. (5,5 %)

**Basierend auf dieser Annahme liegt der Anteil der Zielgruppe an potenziellen Nutzern bei 5,5 %**

Entscheidung der Verwaltung:

Da die Entwicklung, Test und Implementierung der digitalen Antragsstellung an einem Terminal die Kommunen vor einen personellen und finanziellen Aufwand stellen wird, wird die

Stadtverwaltung Mayen von dem Projekt in seiner angedachten Form Abstand nehmen. Stattdessen sollte die Anschaffung eines reinen Abholterminals fokussiert werden, welcher in anderen Kommunen bereits erfolgreich eingesetzt wird. Die Verwaltung sieht hierin einen „Quick-Win“ in Richtung Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung, da auf das Bedürfnis der Flexibilität eingegangen wird und die Dokumente unabhängig von den Öffnungs- und ohne Wartezeiten abgeholt werden können.