

Kampf gegen die Warteschlangen im Bürgerbüro

Durch eine umfassende Integration des Form-Solutions Antragsmanagements in das Self-Service-Terminal (SST) der Bundesdruckerei werden Kommunen in die Lage versetzt, im Bürgerbüro neben der Beantragung biometrischer Ausweisdokumente beliebige weitere medienbruchfreie Antragsprozesse zur Selbstbedienung anzubieten.

Die heutige moderne Gesellschaft ist in vielen Bereichen ihres Lebens an automatische Prozesse und die damit verbundenen Vorteile gewöhnt. Alles soll schnell und einfach gehen und möglichst dann durchführbar sein, wenn die einzelne Person gerade Zeit und Lust dafür verspürt.

Auf den Webseiten sind die Form-Solutions-Kunden meist schon mit zahlreichen intelligenten und medienbruchfreien Diensten diesem Ideal ein ganzes Stück nähergekommen und die Digitalisierung schreitet hier weiter in hohem Tempo voran. Anders in vielen Bürgerbüros: Dort sind je nach Kommune die Systeme für die Terminvereinbarung manchmal auf Wochen im Voraus ausgebucht – und es kann zu längeren Wartezeiten kommen.

Bei der Beantragung von Identitätsdokumenten in der Meldestelle gewinnen Selbstbedienungsgeräte daher schnell an Bedeutung. So können persönliche Daten, wie zum Beispiel Passbild und Fingerabdrücke, durch den Bürger selbst erfasst und danach automatisiert an den zuständigen Bearbeiter weitergeleitet werden. Für den Bürger bedeutet dies geringere Wartezeiten – für die Mitarbeiter Entlastung von zeitaufwändigen Routinetätigkeiten.

Viele Städte setzen daher die Self-Service-Terminals bereits ein, wobei sich die Nutzung derzeit meist auf die Erfassung biometrischer Daten für Ausweisdokumente beschränkt.

Durch die nahtlose Integration des Antragsmanagement-Frameworks dürfte sich das jetzt schnell ändern, da neben den selbstentwickelten Applikationen der Kommunen auch das mehr als 1200 Assistenten umfassende Verlagsportfolio von Form-Solutions am Terminal nutzbar ist. Die intelligenten Antragsassistenten passen sich dabei sowohl optisch (responsive Layout) als auch funktional an die funktionsreduzierte Benutzeroberfläche des Terminals an. Schließlich gilt es, auch bei komplexen

Antragsprozessen eine einfache und intuitive Bedienbarkeit sicher zu stellen. Neben der Authentifizierung am Kartenlesegerät des Terminals mittels Personalausweis wird auch das Entrichten der Verwaltungsgebühren elektronisch abgebildet. Mit im Leistungsumfang enthalten ist eine Verwaltungsapplikation, mit der die angebotenen Bürgerservices im Self-Service-Terminal eingepflegt werden können.

Durch eine vollständige Prozessoptimierung am behördlichen Schalter mit Hilfe von Ausfüllassistenten und einem Self-Service-Terminal werden die Mitarbeiter im Front Service erheblich entlastet und gleichzeitig die Servicequalität elementar erhöht.

Autoren: Matthias Eisenblätter, Geschäftsführer; sowie Stefan Reeb, zuständig für Marketing & PR bei Form-Solutions e. K.