

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:
III/33

Verantwortliche/r:
Bürgeramt

Vorlagennummer:
33/010/2021

Antrag der CSU-Fraktion: Smart Terminals für mehr Bürgerservice

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	16.06.2021	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen

I. Antrag

1. Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag Nr. 116/2021 der CSU-Fraktion (Anlage) ist damit bearbeitet.

II. Begründung

Die Verwaltung hat den Einsatz von Smart Terminals als Ausgabestationen für Verwaltungsprodukte geprüft. In Betracht gezogen wurde in erster Linie ein Einsatz für die Abholung von Ausweisdokumenten im Bürgeramt. Im Ergebnis ist jedoch aus folgenden Gründen nicht davon auszugehen, dass in Erlangen die Einführung von Smart Terminals den Bürgerservice nennenswert verbessern würde:

1. Der bisherige Abholvorgang ist im Erlanger Bürgeramt effizient und bürgerfreundlich organisiert. Die Bürgerinnen und Bürger können während der im Vergleich zu anderen Bürgerämtern sehr langen Öffnungszeiten von 38 Stunden pro Woche ohne vorherige Terminvereinbarung das fertige Ausweisdokument abholen. Dies geschieht an der Informationstheke, wo die Wartezeiten in der Regel sehr kurz sind (geschätzt von 0 Minuten bis maximal 10 Minuten). Wenn die Bürgerin oder der Bürger vorspricht, erhält sie/er ihr/sein Dokument, lässt das alte Dokument entwerten und bestätigt am Tablet schriftlich den Erhalt der PIN. Die Kolleginnen an der Informationstheke tragen den Abholvorgang in die Fachsoftware ein und der Vorgang ist damit abgeschlossen. Mit der persönlichen Übergabe ist sichergestellt, dass das Dokument an die berechtigte Person ausgegeben worden ist. Je nach Lebensalter der Inhaberin oder des Inhabers der Dokumente geschieht dieses Prozedere einmal in sechs Jahren oder einmal in 10 Jahren.
2. Die in Deutschland vertriebenen Smart Terminals sehen bisher keine automatische Entwertung des alten Dokuments bei der Abholung des neuen Dokuments vor. Aus Sicherheitsgründen ist es jedoch erforderlich, dass die alten Dokumente aus dem Verkehr gezogen werden. Zwar wäre es grundsätzlich denkbar, bei der Vorsprache zur Ausstellung des neuen Dokuments das alte Dokument einzuziehen. Dafür fehlt es jedoch an einer Rechtsgrundlage, denn der Ausweisinhaber ist erst bei Empfang des neuen Ausweises zur Abgabe des alten verpflichtet, § 27 Abs. 1 Nr. 2 PauswG, § 15 Nr. 2 PassG. Dies korrespondiert mit der für alle Deutschen geltenden Ausweispflicht (§ 1 Abs. 1 S. 1 PauswG), gegen die die Bürgerinnen und Bürger zumindest dann verstoßen würden, wenn sie ihr einziges Ausweisdokument vor Erhalt des neuen beim Bürgeramt abgeben würden. Abgesehen von diesen rechtlichen Erwägungen ist es den Bürgerinnen und Bürgern auch schlicht nicht zumutbar, wochenlang ohne ein gültiges Dokument zu sein.
3. Zudem muss der Erhalt der PIN derzeit schriftlich bestätigt werden, eine E-Mail genügt hierfür nicht. Es ist unklar, wie dieses Erfordernis bei Übergabe durch ein Terminal eingehalten werden sollte.

4. Die Bestückung und Pflege des Terminals würde einen hohen Personalaufwand mit sich bringen. Zusätzlich wäre auch eine regelmäßige Nachschau am Terminal erforderlich, ob die Ausweise abgeholt worden sind, da im gegenwärtigen Fachverfahren keine Schnittstelle zu einem Abholterminal besteht. Sofern die Abholung erfolgt wäre, müsste dann nachträglich eine händische Eintragung ins Fachverfahren erfolgen. Eine Entlastung der Beschäftigten des Bürgeramtes wäre also mit der Einführung von Smart Terminals keinesfalls verbunden. Vielmehr wären Personalkapazitäten gebunden, die dann für die zügige Bearbeitung der Bürgeranliegen am Informationstresen fehlen würden.
5. Schließlich bestehen auch Sicherheitsbedenken, da Ausweisdokumente begehrtes Ziel kriminellen Handelns sind und der Sicherheitsstandard bei einem Terminal abgesenkt ist.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Einsatz von Smart Terminals zur Abholung von Ausweisdokumenten erheblichen Bedenken hinsichtlich der Rechtmäßigkeit, der Effizienz und der Sicherheit begegnet. Eine Nachfrage bei der Stadt Nürnberg hat ergeben, dass die dort angeschafften Smart Terminals noch nicht im Einsatz sind. Gleichzeitig ist das bisherige Vorgehen des Erlanger Bürgeramtes erprobt und bürgerfreundlich. Die Verwaltung schlägt deshalb vor, derzeit noch keine Smart Terminals zu beschaffen und stattdessen zunächst die Inbetriebnahme bei der Stadt Nürnberg abzuwarten und die dortigen Erfahrungen zu analysieren.

4. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

- ja, positiv*
 ja, negativ*
 nein

5. Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	€	bei Sachkonto:
Personalkosten (brutto):	€	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

Haushaltsmittel

- werden nicht benötigt
 sind vorhanden auf IvP-Nr.
 bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
 sind nicht vorhanden

Anlagen: Antrag Nr. 116/2021 der CSU-Fraktion

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang