

Bürgerbüros weiter digitalisieren!

Behördengänge ohne Wartezeit – Illusion oder Realität? In zahlreichen Kommunen innerhalb und außerhalb unseres Bundeslandes werden zurzeit verschiedene Möglichkeiten angeboten, die den Bürger-Service spürbar verbessern. Dazu gehört neben dem verstärkten Einsatz sogenannter Self-Service-Terminals der Bundesdruckerei die Umsetzung innovativer Ideen, um den Bürgerinnen und Bürgern den erneuten Behördengang bei der Abholung ihrer Ausweisdokumente zu ersparen.

In Stuttgart muss man dafür derzeit ein zweites Mal zu den Öffnungszeiten vor Ort in den Bürgerbüros erscheinen, nach zuvor teils stundenlangem Anstehen in der Warteschlange bei der Antragstellung.

Anders regelt das neben Ludwigsburg auch die Nachbarstadt Korntal-Münchingen. Dort können bereits heute Ausweisdokumente zusätzlich rund um die Uhr an einem Ausweis-Terminal vor dem Rathaus abgeholt werden. Das Ganze funktioniert wie bei einer Packstation. Nach dem Vier-Augen-Prinzip werden die Dokumente durch zwei Verwaltungsmitarbeiter in einem der Schließfächer dieses Terminals bereitgelegt, bevor dann der Kunde jederzeit dort vorbeigehen und sie dank des zuvor schriftlich mitgeteilten persönlichen PIN sowie dem bei der Antragstellung vor Ort abgegebenen Fingerabdruck abholen kann.

Eine weitere Möglichkeit gibt es in Bonn und Mannheim über einen externen Anbieter. Dort kann gegen einen Aufpreis bei Antragstellung in Auftrag gegeben werden, das Ausweisdokument per Fahrradkurier oder E-Auto-Kurier bis an die Haustüre geliefert zu bekommen. Damit sparen sich die Einwohnerinnen und Einwohner nicht nur einen weiteren Gang ins Bürgerbüro, sondern leisten auch noch einen Beitrag zum Klimaschutz.

„In Anbetracht der angespannten Personalsituation in unseren Bürgerbüros, die zum Teil gravierende Serviceeinschränkungen bis hin zu monatelangen Schließungen wie derzeit in Stuttgart-West und Degerloch zur Folge haben, müssen wir die aufgeführten Möglichkeiten auch bei uns umsetzen. Das schafft Entlastung auf beiden Seiten, da zum Beispiel die zusätzliche Abholmöglichkeit rund um die Uhr an einem der künftigen Ausweis-Terminals die Zahl der Besuche in den Bürgerbüros deutlich reduzieren kann“, so der stellv. Fraktionsvorsitzende Jürgen Sauer.