Formular-Management

Assistent fürs Standesamt

[15.11.2019] Intelligente Formularassistenten helfen bei der medienbruchfreien Abwicklung von Prozessen im Standesamt. Die Schnittstelle zu AutiSta und die Einbindung von E-Payment vervollständigen das Angebot, sind aber optional.

Die Erwartungen an die Dienstleistungen der öffentlichen Hand werden geprägt von der alltäglichen Präsenz von Internet, Handy und den vielen kleinen Helfern und Assistenten in Verkaufsportalen und sozialen Netzwerken. Ohne Warteschlange und unverständliche Papierformulare wollen Bürger nutzerorientiert Anträge stellen, Sachverhalte klären, Urkunden bestellen, Geburten oder Sterbefälle anzeigen.
Das Onlinezugangsgesetz (OZG) gibt den Beteiligten hier einen zeitlichen und rechtlichen Rahmen vor. Diesen mit Leben zu füllen, stellt jedoch eine besondere Herausforderung dar. Wenig sinnvoll ist es, für jeden Bereich eine eigenständige technische Lösung zu kreieren, denn der Aufwand für die Einrichtung und Betreuung ist weder wirtschaftlich vertretbar noch mit den vorhandenen Ressourcen leistbar. Daher sieht das Antragsmanagement 4.0 von Form-Solutions mit seinen mehr als 5.000 Verlagsobjekten eine gesamtheitliche Lösung für alle Bereiche der Verwaltung vor.

Wartung und Pflege inbegriffen

Es beinhaltet auch Lösungen für das Standesamt mit seinen sehr stark formalisierten Verwaltungsabläufen und Formularen. Diese steigern den Service für die Anfragenden und reduzieren den Aufwand bei den Verwaltungen. Das verdeutlichen die jahrelangen Erfahrungen von Standesämtern, etwa der Städte Diepholz mit jährlich rund 170 Bestellungen und Coesfeld.
Mit den intelligenten Formularassistenten können Bürger ebenso wie andere Stellen folgende Prozesse medienbruchfrei abwickeln: die Bestellung von Geburts-, Ehe-, Sterbe- und Lebenspartnerschaftsurkunden auf der Basis von XPersonenstand, die Anzeige von Geburten und Sterbefällen sowie in Kürze die Anzeige von Eheschließungen. Mit nur einem Link auf der Homepage oder im Portal decken die Assistenten derzeit sechs wichtige Anliegen im Standesamtsbereich ab. Die Daten werden medienbruchfrei und datenschutzkonform über eine Schnittstelle an das Fachverfahren AutiSta übergeben. Mit dem optionalen E-Payment erfolgt eine automatisierte und zuverlässige Einnahme der Gebühren für die Urkunden. Die Technik erlaubt auch eine schrittweise Einführung zunächst ohne Schnittstelle und/oder E-Payment mit oder ohne individuelle Gebührensätze und Inhalte. Die spezielle Ausgestaltung der Assistenten stellt die barrierefreie und rechtskonforme Nutzung sicher. Die Assistenten werden von der Verlagsabteilung von Form-Solutions gewartet und gepflegt, ohne dass sich das jeweilige Standesamt darum kümmern muss.

Individueller Assistent trotz Standardisierung

Dank responsivem Layout passt sich das Formular automatisch an die Bildschirmgröße des jeweiligen Endgeräts an. Schritt für Schritt leitet der Assistent durch den Prozess. Je nachdem, welche Urkunde in welchem Formular benötigt wird, erscheinen erforderliche oder entfallen unnötige Fragen. Auf Basis der hinterlegten Gebührensätze berechnet sich der Preis für die Urkunden.
Bei Aufruf über ein Portal oder bei Nutzung des Personalausweises lassen sich die Antragstellerdaten automatisch vorbefüllen. Solche Funktionen sichern ebenso wie die Autovervollständigung der

Postleitzahl, Plausibilisierungsregeln und Validierungen die Qualität der erfassten Daten. Der zuständige Sachbearbeiter kann die Bestellungen und Anzeigen einsehen und direkt in AutiSta weiterverarbeiten. Individuelle Kundenwünsche, Besonderheiten und Abläufe bei den Standesämtern erfordern eine Anpassung des Standardassistenten aus dem Verlagssortiment. Mit der so genannten Konfigurationsliste lassen sich diese einpflegen und so im Standardassistenten hinterlegen, dass die allgemeinen und rechtlichen Vorgaben um Kundenanforderungen ergänzt werden – egal, ob es sich um individuelle Gebühren oder bestimmte Auswahlkriterien bei der Versandart handelt. Im Ergebnis erhält jeder Kunde seinen individuellen Assistenten, obwohl es ein standardisierter Verlagsassistent ist.

Nutzung als Einzelapplikation möglich

Der Assistent kann auch als Einzelapplikation genutzt werden, wenn der Kunde nicht sowieso schon das Verlagssortiment lizenziert hat. Für die Einarbeitung und Nutzung sowohl der Schnittstelle zu AutiSta als auch von Kundenanpassungen ist lediglich eine, nach Aufwand bemessene Einrichtungsgebühr fällig. Viele weitere komplexe Ausfüllassistenten für den Standesamtsbereich sind in Planung. Zunächst wird, wie bereits erwähnt, die Geburten- und Sterbefallanzeige um die Anzeige von Eheschließungen erweitert. Zudem werden die Nutzerorientierung und der Ausbau der schon weitgehend vorhandenen Barrierefreiheit mit Blick auf die Umsetzungsfrist zum 1. September 2020 verbessert.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Formular-Management, Antragsmanagement, Standesamt, AutiSta