

Viernheim

Stadt baut Online-Services aus

[25.02.2020] Auf der Viernheimer Website findet sich bereits eine Vielzahl von Online-Bürgerservices – ein Angebot, das die Stadt fortlaufend optimiert und erweitert. Aber auch verwaltungsintern soll die Digitalisierung Abläufe verbessern.

Vom Mängelmelder über ein Parlamentsinformationssystem, die Beantragung diverser Urkunden oder eines Wahlscheins bis hin zum Wunschtermin für die standesamtliche Trauung bietet die Stadt Viernheim bereits zahlreiche Bürgerservices online an. Weitere sollen folgen. So etwa die Anmeldung eines Gewerbes oder Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister. Das ist in einem Bericht in der Online-Ausgabe des Mannheimer Morgen zu lesen.

Die Online-Angebote der hessischen Stadt würden immer häufiger genutzt. So seien beispielsweise im Jahr 2014 210 Ereignismeldungen über den Mängelmelder eingegangen, 2019 waren es 485 Meldungen. Auch würden von den rund 350 Urkunden, welche die Bürger jährlich beim Standesamt anfordern, 200 über die Website der Stadt beantragt. Bislang werden diese Dokumente laut dem Zeitungsbericht nur gegen Vorkasse per Überweisung herausgegeben. Bald sollen die Urkunden auch online bezahlt werden können.

Aber nicht nur in dieser Hinsicht soll das Online-Angebot Viernheims erweitert werden. Die Stadt will auch einen Chatbot testen. Für zunächst neun Monate soll diese Form der künstlichen Intelligenz die Website-Besucher über die Angebote des Bürgerbüros informieren und beispielsweise mitteilen, welche Unterlagen zur Beantragung eines Passes mitzubringen sind oder wer der richtige Ansprechpartner für ein bestimmtes Anliegen ist, ist im Mannheimer Morgen weiter zu erfahren.

Effiziente interne Abläufe

Interne Abläufe wolle die Stadt ebenfalls digitalisieren, etwa als Teil eines Pilotprojekts zur E-Akte. Darüber hinaus soll es künftig möglich sein, Daten aus dem Einwohnermeldewesen direkt in das entsprechende Fachverfahren zu übernehmen. Im April 2020 werde zudem die E-Rechnung eingeführt. „Manche Unternehmen schicken zwar jetzt schon elektronische Rechnungen“, sagt Volker Klein, der als Abteilungsleiter im Haupt- und Rechtsamt unter anderem für das Online-Angebot der Viernheimer Stadtverwaltung zuständig ist, gegenüber dem Mannheimer Morgen. „Bisher müssen diese aber immer ausgedruckt und für die Bearbeitung durch andere Dokumente ergänzt werden.“ Rund 25.000 Blatt Papier und etwa 100.000 Minuten Arbeitszeit könnten durch die Digitalisierung eingespart werden, heißt es in dem Bericht weiter.

Ob und wie viel Zeit oder Geld sich generell durch die Digitalisierung einsparen lässt, ist laut Volker Klein noch nicht abzusehen. Werde beispielsweise im Bürgerbüro ein Teil der Vorgänge ins Internet verlagert, habe das nicht unbedingt Personaleinsparungen zur Folge, da sich im Hintergrund dann auch mehr Leute um die Online-Dienste kümmern müssen. „In der Zukunft wird es eine Verschiebung von Mitarbeitern, die sich rein mit fachlichen Aspekten befassen, hin zu Prozess-Managern geben“, äußert Klein seine Erwartung gegenüber dem Mannheimer Morgen.

(ba)

<https://www.viernheim.de/rathaus-politik/buergerservice/online-dienste.html>

Stichwörter: CMS | Portale, Viernheim, Bürgerservice, Mängelmelder, E-Akte, Chatbot, E-Rechnung