München

Neue Online-Formulare im Einsatz

[11.05.2020] In der Münchner Ausländerbehörde ist seit Anfang des Monats ein digitales Kontaktformular im Einsatz. Mit diesem Service startet auch die Nutzung des neuen Formular-Servers der bayerischen Landeshauptstadt.

Anfang Mai 2020 ging in der Münchner Ausländerbehörde ein neues Kontaktformular online. Es soll laut Angaben der bayerischen Landeshauptstadt frei formulierte, unstrukturierte E-Mails ersetzen und helfen, Anliegen schneller und effizienter zu bearbeiten. Aus IT-Sicht stehe das Formular für eine weitere erfolgreich gemeisterte Etappe auf dem Weg zur digitalen Verwaltung: Erstmalig komme hier der neue Formular-Server zum Einsatz.
Im vergangenen Jahr hätte die im Münchner Kreisverwaltungsreferat angesiedelte Ausländerbehörde insgesamt rund 250.000 E-Mails erhalten. Dies sei ein Zeichen für die generell zunehmenden Tendenz, für Behörden-Angelegenheiten den elektronischen Weg zu wählen. In den ersten Monaten dieses Jahres sei der elektronische Postverkehr dann aufgrund der behördlichen Corona-Regelungen noch einmal sprunghaft angestiegen.
Für die Bearbeitung der Anliegen sind die vielen E-Mails eine Herausforderung, informiert die Stadt München. Denn oft seien die Informationen dort weder eindeutig noch vollständig. Speziell in der Ausländerbehörde würden Sprachbarrieren die Verständigung erschweren. Das Interesse der Ausländerbehörde an der Einführung neuer Kontaktformulare durch das E-Government-Team sei entsprechend groß gewesen.

Rückfragen vermeiden

Seit Anfang des Monats würden sich die Kunden nun beim Erstkontakt nicht mehr über eine E-Mail-Adresse melden. Stattdessen würden sie über das neue Kontaktformular durch einen kurzen Online-Dialog geführt. Dieser frage nach grundlegenden Kontaktdaten, biete eine Auswahl an häufigen Anliegen, ein Freitextfeld und die Möglichkeit, Dokumente hochzuladen.
Rudolf Hauber, der im Kreisverwaltungsreferat das System IT-seitig betreut, erklärt: „Die Umstellung auf ein strukturiertes Kontaktformular stellt sicher, dass die benötigten Kontaktdaten der Absendenden vorhanden sind und klar wird, um welches Anliegen es geht. Das hilft, Rückfragen zu vermeiden, die Anfrage der richtigen Stelle zuzuordnen und sie zügig zu bearbeiten.“

Umfassende Digitalisierung

Mit dem strukturierten Kontaktformular der Ausländerbehörde ist für die Stadtverwaltung das erste Produkt online gegangen, das mit dem neuen Formular-Server der Landeshauptstadt bereitgestellt worden ist, so der Bericht aus München.
Dieser sei nicht nur ein technisches Tool zum Erstellen von Formularen, sondern vor allem ein wichtiges Element für die angestrebte umfassende digitale Verwaltung und ihre Online-Services. Denn der Formular-Server unterstütze einen konsistenten Aufbau der für die Online-Dienste benötigten Formulare nach dem Motto „one face to the customer“.
So könne Neues auf Vorhandenem aufbauen. Im Hintergrund arbeite der Formular-Server mit anderen Systemen zusammen – ganz im Sinne durchgängiger elektronischer Geschäftsprozesse. Auch die Barrierefreiheit werde unterstützt.

Interkommunale Zusammenarbeit

Mit cit intelliForm setze die Stadtverwaltung auf die gleiche Lösung wie die Kooperationspartner Augsburg und Nürnberg (wir berichteten). Gute Ergebnisse in einer dieser Städte könnten so – nach einer schnellen Designanpassung – einfach übernommen werden. Es handelt sich um ein gelungenes Beispiel für Zusammenarbeit in der Digitalisierung, erklärt die Landeshauptstadt.
Ähnliches gelte auch für den Freistaat Bayern, der über sein IT-Dienstleistungszentrum mehrere Dutzend IT-Verfahren für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes anbietet. Die dabei eingesetzten Formulare würden ebenfalls mit demselben Tool programmiert. Auch hier könnten die Münchner Formular-Fachleute einiges übernehmen – selbst wenn nicht alles eins zu eins zu den Anforderungen von München passe.

(co)

Stichwörter: CMS | Portale, München, Ausländerbehörde, Digitalisierung, cit intelliForm, OZG, interkommunale Kooperationen