Kassel

Umfrage zu Online-Services

[01.07.2020] Das Angebot an Online-Dienstleistungen der Stadt Kassel soll im Rahmen der Digitalisierungsstrategie verbessert werden. Dazu wurde eine Bürgerumfrage im Web gestartet.

Das Kasseler Bürgeramt will die Dienstleistungen der Stadt noch stärker digitalisieren. „Im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie haben wir uns zum Ziel gesetzt, für die Bürgerinnen und Bürger zunehmend mehr verständliche und attraktive Online-Services zu entwickeln“, erklärte Bürgermeisterin Ilona Friedrich. Wie die kreisfreie Stadt in Nordhessen mitteilt, sei nicht zuletzt in Folge der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie bei vielen Menschen die Bereitschaft gestiegen, verstärkt Online-Angebote zu nutzen. Gerade mit Blick auf den Infektionsschutz hätten sowohl die Bürger als auch die Verwaltung durch den Ausbau digitaler Angebote erhebliche Vorteile. „Je mehr Personen die Online-Services nutzen, desto einfacher wird es für alle, die einen Termin vor Ort benötigen. Durch eine passgenaue Terminvergabe können wir in der Folge vor Ort den notwendigen Hygieneabstand besser organisieren“, sagte Friedrich.
Nur wenn die Online-Services positiv wahrgenommen werden und einfach ausgeführt werden können, lasse sich das Ziel hoher Nutzungszahlen erreichen. „Deshalb ist es Teil unserer Strategie, Bürgerinnen und Bürger danach zu befragen, was sie brauchen und wie Services gestaltet werden sollten“, so Anja Morell, Leiterin des Bürgeramts. Dazu hat die Stadt eine Online-Umfrage gestartet.

Positive Erfahrungen

Das Bürgeramt hoffe auf viele Rückmeldungen und Erkenntnisse. Mit der Umfrage im Web setze das Bürgeramt nun fort, was vor der Corona-Pandemie mit Interviews von Personen in Wartebereichen begonnen wurde. Diese Erkenntnisse seien bereits in die Gestaltung von Online-Services eingeflossen. Wie gut digitale Dienstleistungen angenommen werden, zeigen laut Angaben der Kommune die aktuellen Zahlen der vergangenen Monate. Besonders positiv seien die Erfahrungen bei der nachträglichen Ausstellung von Geburts-, Ehe- und Sterbeurkunden sowie der Ausstellung von Geburtsurkunden für neugeborene Kinder. Von den 6.279 seit Januar 2020 ausgestellten Urkunden sei mehr als ein Drittel online bestellt, bezahlt und innerhalb von nur ein bis zwei Tagen direkt versendet worden.
Das Standesamt setze Online-Services aber auch für Auskunftsanfragen zur Schließung einer Ehe, Voranfragen zur Einbürgerung (wir berichteten), Voranzeige eines Sterbefalls sowie zur Vorbereitung von Erklärungen zum Kirchenaustritt ein. Ziel sei es, notwendige Termine so kurz wie möglich zu halten und unnötige Termine zu vermeiden.
Weitere Online-Services im Bürgerbüro seien das Beantragen einer Meldebescheinigung, einer Melderegisterauskunft, einer Auskunfts- und Übermittlungssperre oder eines Untersuchungsberechtigungsscheins sowie die Abmeldung einer Nebenwohnung. Diese digitalen Angebote seien von Januar bis Mai dieses Jahres insgesamt 1.838 Mal genutzt worden.

Einfach formuliert und sicher übermittelt

Ebenfalls sehr gute Erfahrungen habe die Abteilung Zuwanderung und Integration mit neuen Kontaktformularen für Fragen gemacht. Auf diesem Weg könnten die Wünsche an die Behörde einfach formuliert und mit den Kontaktdaten sicher übermittelt werden. Anschließend erfolge eine telefonische

Beratung, eine Terminvergabe oder es werden Unterlagen zugesandt. Von März bis Mai wurden diese Online-Services 2.248 Mal genutzt, informiert die Stadt.
Statt in die Zulassungsstellen in Kassel, Baunatal, Hofgeismar oder Wolfhagen zu fahren, könnten Privatpersonen auch bequem Online-Services nutzen für die Neuzulassung, Außerbetriebssetzung, alle Varianten der Umschreibung und Wiederzulassung von Fahrzeugen, die zuletzt nach dem 1. Januar 2015 zugelassen wurden. 129 Mal seien diese Dienstleistungen von Januar bis Mai 2020 genutzt worden. Voraussetzung hierfür sei allerdings, dass die Identifikation des Halters oder der Halterin über Personalausweis oder elektronische Aufenthaltstitel mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion und PIN-Eingabe erfolgt. „Bis Ende des Jahres 2022 werden noch zahlreiche weitere Online-Services diese eindeutige Identifikation erfordern“, blickt Bürgermeisterin Ilona Friedrich voraus. „Es ist also sehr sinnvoll, sich diese Funktionen jetzt einzurichten.“

(co)

Stichwörter: CMS | Portale, Kassel, Digitalisierungsstrategie, OZG, Corona, Bürgerservice