S-Management Services

Guter Bürgerservice ist hybrid

[09.02.2024] Behördengänge fressen viel kostbare Zeit – diese persönliche Erfahrung vieler Bürger wurde jüngst durch eine Befragung des Bitkom bestätigt. Das Unternehmen S-Management Services zeigt, wie ein Bügerservice, der Online- und Offline-Angebote verschränkt, Abhilfe schaffen kann.

Eine kürzlich erschienene Bitkom-Studie zeigte, dass Behördengänge für Bürgerinnen und Bürger mit hohem Aufwand verbunden sind – zwei Stunden dauert demnach ein Amtsbesuch im Durchschnitt (42873+wir berichteten). Hinzu kommen Probleme bei der Buchung von Verwaltungsterminen, von denen mehr als die Hälfte der Studienteilnehmer berichteten. Das auf Formular-Management spezialisierte Unternehmen S-Management Service (S-MS) rät Kommunen zu einem Ansatz für den Bürgerservice, der online und offline vereint. Ein solches hybrides Bürgeramt verbinde online verfügbare Services mit effizientem Termin-Management und der aktiven Steuerung der Besucherströme vor Ort. So könnten Behördengänge deutlich schneller und komfortabler abgeschlossen werden, verspricht S-Management Service – und zwar für Bürgerinnen und Bürger ebenso wie für die Verwaltung. „Unsere Lösung mit FrontDesk zum Termin- und Besucherstrom-Management und zu unseren Online-Formularanwendungen sorgt sofort für Entlastung und ist schnell einzuführen“, sagt Peter Höcherl, Leiter Ressort Forms Technologies bei S-MS. **Von der Terminvereinbarung bis zur Gebührenzahlung** Im Sinne eines hybriden Bürgeramts gehen die Bürgerinnen und Bürger zunächst auf die Website ihrer Kommune. Dort führt sie FrontDesk zu dem für ihr Anliegen zutreffenden Verwaltungsvorgang. Bereits an dieser Stelle erfahren die Bürgerinnen und Bürger auch, welche Voraussetzungen und Unterlagen für die Antragstellung notwendig sind und ob es weitere Besonderheiten gibt. Nun können sie den entsprechenden Antrag online ausfüllen und einreichen – abhängig davon, wie komplex der Verwaltungsvorgang ist. S-Management Services stellt dafür zahlreiche Verwaltungsleistungen als fertige Online-Formularanwendungen zur Verfügung. Eine Legitimation kann dabei über ein bestehendes Bürgerkonto oder per eID erfolgen. Gebühren lassen sich per E-Payment sofort begleichen. Auf diese Weise ist eine medienbruchfreie Antragstellung möglich, ohne überhaupt den Weg zum Amt antreten zu müssen. Die große Masse der Anliegen kann damit bereits abgedeckt werden. **Effektive Planung des Arbeitstages** Ist eine Terminvereinbarung notwendig – etwa wenn ein Verfahren noch nicht online verfügbar oder aber sehr komplex ist –, kann über FrontDesk auch ein Termin bei der zuständigen Stelle vereinbart werden. Der Versand einer E-Mail oder SMS zur Erinnerung an den Termin und mit einer Liste mitzubringender Unterlagen ist ein weiterer Service. Auch gemischte Formen, bei denen ein Antragsverfahren online gestartet und der Antrag bei einem Termin im Amt vervollständigt wird, sind möglich. Kommunen, die FrontDesk eingeführt haben, berichten, dass die Termine nun nahezu reibungslos verlaufen. Auch das Anrufaufkommen zu Terminvereinbarungen habe sich reduziert – eine Entlastung der Mitarbeitenden, die dadurch ungestörter arbeiten könnten. Der FrontDesk Hub biete zudem einen besseren Überblick über den Arbeitstag: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen eine Liste der gebuchten Termine des Tages, erkennen, wie viele Mitarbeitende verfügbar sind und können ihre Backoffice-Aufgaben planen. Beim Aufrufen von Personen mit Termin wird zudem deren Anliegen direkt in der Anwendung angezeigt. So dürften zeitfressende Behördengänge schon bald der Vergangenheit angehören, so S-MS.

(sib)

Stichwörter: Panorama, S-Management Services, E-Government, OZG, Termin-Management