Digitales Standesamt

Ressourcen effektiv einsetzen

[06.05.2024] Mit wie viel Personal und welchen digitalen Lösungen Standesämter ausgestattet sein sollten, um effizient arbeiten zu können, hat ein Projekt der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) untersucht. Nun liegt der Ergebnisbericht vor.

In einer Zeit, in der per Internet verfügbare Informationen und Services zum Standard geworden sind, erwarten die Bürgerinnen und Bürger auch von ihrer Kommunalverwaltung einen einfachen elektronischen Zugang zu Dienstleistungen. Sie wollen Behördengänge von zu Hause oder unterwegs erledigen, dadurch Zeit sparen und gleichzeitig den bürokratischen Aufwand reduzieren. Das käme ebenso den Kommunalverwaltungen zugute. Um entsprechende digitale Lösungen entwickeln und implementieren zu können, benötigen diese eine qualifizierte Belegschaft. Wegen des anhaltenden Fachkräftemangels wird es aber immer schwieriger, ausreichend qualifiziertes Personal zu gewinnen und zu halten. Mit den Gehältern und Arbeitsbedingungen der Privatwirtschaft können die Kommunen oft nicht mithalten, knappe Haushaltsmittel verschärfen die Situation zusätzlich.

Fünf Kernleistungen wurden ermittelt

Nicht anders ergeht es den deutschen Standesämtern. Mit wie viel Personal und Stellen sie ausgestattet sein sollten und welche digitalen Lösungen sie einsetzen könnten, hat der KGSt-Vergleichsring „Digitales Standesamt“ untersucht. Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) hatte das Projekt 2020 ins Leben gerufen. Nach dreijähriger Laufzeit ist nun ein Papier mit einem Auszug der Ergebnisse erschienen.
Das Papier analysiert zunächst die Kernleistungen des Standesamts. Es wurde dafür ermittelt, welche Dienstleistungen die Bürgerinnen und Bürger besonders häufig in Anspruch nehmen. Fünf Leistungen binden demnach etwa zwei Drittel der Stellenkapazitäten. Im Detail sind das die Leistungsbündel Eheschließung – von der Anmeldung über Ermächtigungen, die Durchführung der Eheschließung bis hin zur Nachbeurkundung –, Geburtsbeurkundungen, die Ausstellung von Personenstandsurkunden, Sterbefallbeurkundungen sowie elektronische Nacherfassungen.

Dienstleistung und Prozesse optimieren

Diese TOP-5-Dienstleistungen und die dahinter liegenden Prozessen sollten vorrangig optimiert werden. Durch die Integration digitaler Tools können die Ämter hier mehr Effizienz und einen zeitgemäßen Bürgerservice erreichen. Denkbar sind beispielsweise die elektronische Anmeldung zur Eheschließung per Videocall oder ein Online-Urkundenservice. Näher beschrieben werden im Ergebnisbericht außerdem der Online-Traukalender, Abholstationen für Dokumente, der Bestatterschrank, die Online-Terminvereinbarung für das Standesamt, elektronische Todesbescheinigungen, elektronische Akten einschließlich der E-Sammelakten und das Thema Homeoffice. Gerade für die letztgenannten Punkte ist die Digitalisierung analoger Vorgänge und Unterlagen von großer Bedeutung. Denn erst sie ermöglicht ein ortsunabhängiges Arbeiten. Zudem steigt die Effizienz bereits erheblich, wenn die Suche nach analogen Akten entfällt. Diese so genannte Nacherfassung ist inzwischen sogar gesetzlich vorgeschrieben. Nähere Erläuterungen mit praktischen Hinweisen zur Umsetzung enthält der Projektbericht.

Personalentwicklung und -bindung

Damit digitale Lösungen ihr volles Potenzial entfalten können, sind Fortbildungsmaßnahmen unerlässlich. Die Verwaltungsmitarbeiter müssen in der Lage sein, die neuen Technologien zu verstehen, zu nutzen und zu verwalten. Auch sollten sie eine gewisse Sensibilität mitbringen, um die Bürgerinnen und Bürger bestmöglich unterstützen zu können. Ferner sind gezielte Maßnahmen zur Personalentwicklung und -bindung wichtig. Gelingt es, eine Stelle dauerhaft zu besetzen, kann ein stabiles Team entstehen, was wiederum positiv für die Qualität der Dienstleistungen ist. Auch damit befasst sich der Bericht.
Abschließend untersucht er den Stellenbedarf deutscher Standesämter. Hierzu wurden im Vergleichsring über mehrere Jahre Daten erhobenen, ausgewertet und in so genannte Orientierungswerte überführt. Um diese Orientierungswerte anwenden zu können, werden die Fallzahlen aus den Standesämtern benötigt. Dies ist über die in vielen Standesämtern eingesetzte Fach-Software AutiSta möglich. Der Bericht enthält des Weiteren ein Excel-Tool, mit dem der Stellenbedarf auf Grundlage der Orientierungswerte berechnet werden kann.
KGSt-Mitglieder können den Ergebnisbericht inklusive Excel-Tool zum Stellenbedarf kostenfrei auf der Internet-Seite der KGSt abrufen.

()

KGSt-Mitglieder können den Ergebnisbericht inklusive Excel-Tool zum Stellenbedarf hier kostenfrei abrufen.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, KGSt, Standesamtswesen, Bürgerservice, Fachverfahren