

Fachverfahren Karlsruher Universalprozess

[20.11.2020] Gemeinsam mit dem Unternehmen Form-Solutions entwickelt das Ordnungs- und Bürgeramt der baden-württembergischen Stadt Karlsruhe den ersten Universalprozess für die Wohnsitzanmeldung und Beantragung einer Meldebescheinigung.

Ende März dieses Jahres musste auch die Stadt Karlsruhe aufgrund der Corona-Pandemie und der damit verbundenen Hygienemaßnahmen alle Dienstleistungsangebote des Bürgerservices auf ein Minimum reduzieren und in den Notbetrieb wechseln. In den Bürgerbüros konnten nur noch die Produkte angeboten werden, die zwingend ein persönliches Erscheinen voraussetzten. Im Zuge des Übergangs in den kontrollierten Normalbetrieb war es für die baden-württembergische Stadt von höchster Priorität, intelligente Antragsassistenten zur Verfügung zu stellen, um die große Anzahl an Bürgeranliegen bedienen zu können und dabei eine effiziente Auftragsabwicklung zu erzielen. Sowohl Plausibilitätsprüfungen als auch Dokumenten-Downloads waren dabei die Herausforderungen.

Weiterer Zugangskanal

Insbesondere die Wohnsitzanmeldung sowie die Beantragung einer Meldebescheinigung zählen innerhalb der Karlsruher Stadtverwaltung zu den am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen. Vor diesem Hintergrund lag es nahe, dass die Stadt den Bürgern einen weiteren Zugangskanal für die Beantragung eröffnet und damit das Antragsverfahren deutlich vereinfacht. Die Idee des Universalprozesses war geboren: Ein Antragsformular, mit dem die Wohnsitzanmeldung und die Beantragung einer Meldebescheinigung durchgeführt werden kann.

Neben den projektverantwortlichen Ansprechpartnern des Antragsmanagement-Anbieters Form-Solutions waren seitens der Stadt Mitarbeiter des IT-Amtes sowie der Abteilung Bürgerangelegenheiten maßgeblich an der Entwicklung des Prozesses beteiligt. Zunächst galt es, die rechtlichen Erfordernisse abzubilden, um so die benötigten Angaben innerhalb des Antragsverfahrens auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Darüber hinaus mussten Überlegungen angestellt werden, wie der Prozess bürgerfreundlich und leicht verständlich abgebildet werden kann.

Intelligenter Antragsassistent

Umgesetzt wurde der Universalprozess mit dem Antragsmanagement 4.0 von Form-Solutions. Dabei handelt es sich um einen kundenspezifischen intelligenten Antragsassistenten, welcher die beiden Verlagsassistenten "Anmeldung einer Wohnung", also den Meldeschein für Einwohnermeldeamt nach Paragraf 23 Absatz 1 Bundesmeldegesetz, sowie den Antrag auf Meldebescheinigung nach Paragraf 18 Absatz 1 einfaches oder Absatz 2 erweitertes Bundesmeldegesetz beinhaltet. Durch die Integration der beiden Antragsassistenten aus dem Form-Solutions-Verlagssortiment kann die Stadt auf den Service der rechtssicheren Pflege zurückgreifen und muss sich nicht selbst um die Aktualisierung bei Rechtsänderungen kümmern.

Ausdrucken, unterschreiben, einscannen

Im Rahmen des Antragsprozesses werden die Karlsruher Bürger durch das Verfahren gelotst. Während zunächst personenbezogene Daten abgefragt werden, erfolgt im Anschluss die Auswahl des jeweiligen Prozesses. Für die Wohnsitzanmeldung ist derzeit eine Unterschrift erforderlich. Um die Dienstleistung dennoch online anbieten zu können, stellt die Stadt nach dem vollständigen Ausfüllen des Antragsformulars die Option "Drucken" bereit, sodass Bürger das ausgefüllte Formular ausdrucken, unterschreiben und einscannen können. Im Anschluss ist es möglich, den Universalprozess erneut zu starten und das unterschriebene Formular inklusive eines Fotos des Personalausweises zur Authentifizierung hochzuladen. Da für die Beantragung einer Meldebescheinigung keine Unterschrift erforderlich ist, können die Antragsteller nach dem Ausfüllen sämtlicher erforderlicher Felder den Antrag direkt elektronisch einreichen.

Vom Erstgespräch zwischen den Projektverantwortlichen der Stadt Karlsruhe und der Firma Form-Solutions bis zur finalen Implementierung des Universalprozesses vergingen circa drei Monate.

Zeitersparnisse bei der Bearbeitung

Der Online-Dienst ist seit Anfang August auf der städtischen Website verfügbar. Seitdem hat die baden-württembergische Kommune gute Erfahrungen gemacht: Nach knapp drei Wochen haben bereits mehr als 530 Bürger den Universalprozess genutzt. Die neue Form der Antragsstellung kommt nicht nur bei den

Karlsruher Bürgern gut an, sondern sorgt auch für Zeitersparnisse innerhalb der Stadtverwaltung bei der Bearbeitung eingegangener Anträge.

Das Projekt ist in mehrere Um-setzungsphasen unterteilt. Während sich Karlsruhe im ersten Schritt für die beiden Meldewesen-Produkte des Bürgerbüros entschieden hat, sollen im nächsten Schritt weitere Dienstleistungen aus diesem Bereich in den Universalprozess integriert werden. Die Stadtverwaltung strebt an, sukzessive die am meisten nachgefragten Verwaltungsdienstleistungen abzubilden, um das digitale Serviceangebot des Ordnungs- und Bürgeramts weiter auszubauen. Denn gerade vor dem Hintergrund der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) strebt die Kommune an, zeitnah möglichst viele Dienstleistungen online anzubieten.

Britta Heck ist Abteilungsleiterin Bürgerangelegenheiten bei der Stadt Karlsruhe, Juliane Packlin arbeitet im Marketing der Form-Solutions GmbH.

<https://www.karlsruhe.de>

<https://www.form-solutions.de>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2020 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: Fachverfahren, Form-Solutions, Karlsruhe, Universalprozess, Meldewesen

Bildquelle: www.karlsruhe.de

Quelle: www.kommune21.de