

Beschlussvorlage

Drucksachen-Nr. 16-21/1229

Dezernat 2 – Erste Stadträtin

Friedberg, den 04.09.2019

Beratungsfolge	
Magistrat der Kreisstadt Friedberg (Hessen)	Entscheidung
Haupt- und Finanzausschuss	Entscheidung
Stadtverordnetenversammlung	Entscheidung

Einführung eines Self-Service-Terminals im Bürgerbüro hier: Ergänzung der Verwaltungskostensatzung

Beschlussentwurf:

Die als Anlage 1 beigefügte Satzung zur Änderung der Verwaltungskostensatzung der Stadt Friedberg (Hessen) (2. Nachtrag) wird beschlossen.

Sach- und Rechtslage:

Als ergänzendes Angebot für die Kundinnen und Kunden des Bürgerbüros wird im Dezember d.J. ein Self-Service-Terminal im Eingangsbereich des Bürgerbüros in Betrieb genommen. Das Terminal ermöglicht die medienbruchfreie digitale Bearbeitung von Ausweis- und Passangelegenheiten. Im Laufe des Jahres 2020 werden weitere Leistungen des Bürgerbüros, z.B. Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse, über das Terminal beantragt werden können. Die Inbetriebnahme dieser neuen, digitalen Technik ist auch Bestandteil des von der Stadtverordnetenversammlung beschlossenen Haushaltssicherungskonzepts für das Jahr 2019 (vgl. Ziffer 3.3 Punkt f). Sie ist ein Beitrag zur weiteren Stärkung der Kundenorientierung im Rathaus und ermöglicht gleichzeitig die Nutzung von Effizienzpotenzialen bei der Bearbeitung der genannten Vorgänge, die im Bürgerbüro einen Teil des Tagesgeschäfts darstellen.

Bei der Ausstellung von Identitätsdokumenten (Personalausweis und Reisepass, vorläufiger Personalausweis und Reisepass, Kinderreisepässe) werden biometrische Daten benötigt. Hierzu gehören ein biometrisches Lichtbild und ggfs. Fingerabdrücke. Letztere sind beim Reisepass gesetzlich vorgeschrieben. Die Erfassung biometrischer Daten ist bei herkömmlicher Bearbeitung für Bürger und Verwaltung zeitaufwendig:

- Das vom Antragsteller / von der Antragstellerin vorgelegte Foto muss eingescannt werden.
- Der/Die Antragsteller/in muss eine Unterschrift leisten, die ebenfalls eingescannt werden muss.
- Gegebenenfalls müssen Fingerabdrücke aufgenommen werden.
- Immer wieder müssen Antragsteller/innen zudem zurückgewiesen werden, weil das von ihnen vorgelegte Passfoto nicht den biometrischen Richtlinien entspricht oder das Foto veraltet ist, was häufig zu Unmut und zeitaufwendigen Diskussionen führt.

Durch die Einführung eines Self-Service-Terminals (vgl. Abbildung in Anlage 2) können diese Vorgänge deutlich effizienter gestaltet werden, da die Bürgerinnen und Bürger ihre biometrischen Daten mit dem komfortabel und sehr einfach zu bedienenden Terminal direkt vor Ort im Rathaus selbst erfassen

können. Die Benutzerführung ist in 13 Sprachen verfügbar. Das Terminal erbringt im Fall seiner Nutzung durch eine/n Antragsteller/in folgende Leistungen:

- Erstellung eines digitalen Passfotos
- Aufnahme der Fingerabdrücke
- Aufnahme der Unterschrift
- automatische und verbindliche Qualitätskontrolle bereits während der Erfassung; das festgestellte Ergebnis wird der Sachbearbeitung im Bürgerbüro auf deren Abruf hin online übermittelt und auf deren Bildschirm angezeigt.

Alle Daten werden nach ihrer Erfassung im Terminal verschlüsselt zwischengespeichert, der/die Mitarbeiter/in im Bürgerbüro ruft diese anschließend aktiv ab und verifiziert diese. Abgerufene und nicht abgerufene Datensätze werden nach Ablauf von 24 Stunden automatisch gelöscht. Ein Datenfluss erfolgt nur vom Terminal zur Fachsoftware des Bürgerbüros. Es besteht keine Zugriffsmöglichkeit vom Terminal auf das Pass- und Melderegister der Stadt. Die Datenverschlüsselung ist BSI-zertifiziert (BSI = Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik):

Die Nutzung eines Self-Service-Terminals, das in einigen Kommunen in Hessen bereits erfolgreich eingeführt ist, bietet neben erheblichen Komfort-Vorteilen für die Kundinnen und Kunden auch nennenswerte Einsparungen an Bearbeitungsaufwand für die Verwaltung. Aufgrund der Erfahrungswerte anderer Kommunen, die diese Technik bereits eingeführt haben, ist von einer durchschnittlichen Effizienzsteigerung in Höhe von ca. 20 % pro Fall auszugehen. Für das Bürgerbüro der Stadt Friedberg (Hessen) bedeutet dies auf der Basis der hiesigen Fallzahlen:

Vorgang	Anzahl		Durchschnittliche Bearbeitungszeit aktuell	Durchschnittliche Bearbeitungszeit künftig
	1.1. - 31.12.18	1.1. – 30.6.19		
Personalausweis	2807	1719	14 Minuten	11,2 Minuten
Vorl. Personalausweis	246	107	10 Minuten	8 Minuten
Reisepass	1516	879	9,5 Minuten	7,6 Minuten
Vorl. Reisepass	25	5	12 Minuten	9,6 Minuten
Kinderausweis*	383	244	12 Minuten	9,6 Minuten

*) Bei Kinderausweisen ist eine Nutzung des Terminals erst ab einer Größe von ca. 120 cm möglich.

Aufgrund der stetig wachsenden Einwohnerzahl in Friedberg sind die Fallzahlen in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen. Diese Entwicklung ist auch in der obigen Tabelle über den kurzen Zeitraum vom 1.1.2018 – 30.6.2019 festzustellen und wird sich in der Zukunft absehbar fortsetzen.

Den Kundinnen und Kunden bietet die Nutzung des Terminals u.a. folgende Vorteile:

- Verkürzung der Wartezeit
- Einsparen von Laufwegen durch die in den digitalen Arbeitsvorgang integrierte Passbilderstellung entsprechend den biometrischen Vorgaben
- mögliche Antragstellung in 13 Sprachen
- schnellere Antragsbearbeitung

Die digitale Antragstellung und -bearbeitung ist auch unter dem Aspekt des Umweltschutzes vorteilhaft, da sie medienbruchfrei, papierlos und insoweit ressourcenschonend ist.

Nach einer Marktrecherche und Besichtigung der derzeit angebotenen zwei Modelle von Self-Service-Terminals im Live-Betrieb in anderen Kommunen (Stadt Raunheim, Stadt Nidderau) ist die Entscheidung für das Modell der Bundesdruckerei gefallen. Dieses bietet für die Bürger den größten Nutzungskomfort, ist am einfachsten zu handhaben, ist wirtschaftlich am vorteilhaftesten und zudem auf-

grund seiner Entwicklungsfähigkeit (Ausweitung auf weitere Leistungen möglich) das zukunftssträch-
tigste Modell.

Bei Nutzung des Geräts der Bundesdruckerei ist die Stadt Friedberg (Hessen) nur für die Bereitstel-
lung des Aufstellorts verantwortlich. Es entstehen der Stadt keine Investitions- und Wartungskosten.
Die Bundesdruckerei erhebt nach Vertragsabschluss und Aufstellung des Geräts von der Stadt pro
abgeschlossener Erfassung der biometrischen Daten durch den Bürger eine Gebühr in Höhe von
6,50 EUR zzgl. MwSt, d.h. insgesamt 7,74 EUR. Die Stadt refinanziert diese Kosten durch Erhebung
einer Nutzungsgebühr für die Inanspruchnahme des Terminals von den Antragsteller/innen. Darüber
hinaus darf die Stadt ein höheres Entgelt vereinnahmen, um ihre Kosten der Gerätebereitstellung zu
decken. Dies sind die Aufwendungen der Stadt für die Zurverfügungstellung des Aufstellplatzes, eine
tägliche Gerätereinigung, den Stromverbrauch, die Inanspruchnahme von Serverkapazität, die regel-
mäßigen Abrechnungen mit der Bundesdruckerei und bei Bedarf die personelle Unterstützung von
Nutzer/innen bei der Handhabung des Geräts. Nach Kalkulation dieser Aufwendungen ergibt sich ein
Gesamtbetrag von 7,56 EUR zzgl. MwSt, d.h. 9,00 EUR je Vorgang für die Nutzer/innen des Termi-
nals.

Die Erhebung der Nutzungsgebühr setzt eine entsprechende Regelung in der Verwaltungskostensatz-
zung voraus. In der anliegenden Änderungssatzung (2. Nachtrag) zur Verwaltungskostensatzung wird
daher in § 8 folgende neue Ziffer 1.8. aufgenommen:

1.8.	Erfassung von biometrischen Daten am Self-Service-Terminal 7,56 € zzgl. MwSt.	9,00 €
------	--	--------

Anlage/n:

Anlage 1: Satzung zur Änderung der Satzung über die Erhebung von Verwaltungskosten (2. Nach-
trag)

Anlage 2: Abbildung des Self-Service-Terminals

Dezernentin

Der Magistrat hat am beschlossen:	F.d.R.:
- wie vom Amt vorgeschlagen - siehe Anlage -	

Der Haupt- und Finanzausschuss	
hat am beschlossen:	F.d.R.:
- wie vom Magistrat vorgeschlagen - siehe Anlage -	

Die Stadtverordnetenversammlung	
hat am beschlossen:	F.d.R.:
- wie vom Magistrat vorgeschlagen - siehe Anlage -	