

Verknüpfter Bürgerservice J. Behrenbruch / P. Höcherl

Wird eine Online-Terminvergabe mit intuitiven digitalen Anträgen kombiniert, können kommunale Verwaltungen ihre Beschäftigten entlasten und Effizienzgewinne erzielen. Beides lässt sich mit modernen Cloud-Services innerhalb weniger Tage etablieren.

Moderne Technologien im Termin-Management und Formularservice erlauben heute die proaktive Steuerung von Besucherströmen und Anliegen – noch bevor Bürgerinnen und Bürger in der Verwaltung erscheinen. Im Folgenden wird dieses Verfahren am Beispiel der Termin-Management-Lösung FrontDesk und des integrierten Formularservice von S-Management Services dargestellt.

Zur Terminvereinbarung gehen Bürgerinnen und Bürger auf die Web-Seite ihrer Kommune. Dort führt sie das Termin-Management-System strukturiert zu dem für ihr Anliegen zutreffenden Verwaltungsvorgang. Bereits hier wird über notwendige Voraussetzungen, einzureichende Unterlagen oder sonstige Besonderheiten informiert. Im nächsten Schritt erfolgt die gewünschte Steuerung: Je nach Komplexität des Verwaltungsvorgangs oder der Anforderungen kann den Nutzenden ein Online-Weg zur Abwicklung angeboten werden.

Für einfache Verwaltungsvorgänge wie die Ausstellung von Personalausweisen und Parkausweisen oder für Anträge auf Sportstättennutzung oder Baumfällung wird der Online-Antrag so schnell zur Regel. Die zur DSV-Gruppe

gehörende S-Management Services stellt für hunderte Verwaltungsleistungen fertige Online-Anwendungen zur Antragstellung als einfach zu buchende Serviceleistung bereit. Sie decken die große Masse der Anliegen der Bürgerschaft ab.

Entscheidet sich der Bürger für den Online-Weg, wird er zur passenden Formularanwendung von S-Management Services weitergeleitet, die ihn intuitiv durch den Online-Antrag führt. Dabei kann die Legitimation durch ein bestehendes Bürgerkonto oder die eID erfolgen. Ergänzende Unterlagen und Nachweise lassen sich fallbezogen hochladen und eventuell anfallende Gebühren per E-Payment sofort begleichen. Die umfassende Plausibilisierung der Angaben und Hilfestellungen stellen sicher, dass nur in sich schlüssige und vollständige Anträge an die Verwaltung übermittelt werden. Nach der verwaltungsinternen Bearbeitung erhalten die Antragstellenden die entsprechenden Bescheide digital oder auf dem Postweg. Dank moderner Technik funktioniert dieser Online-Weg auch auf dem Smartphone oder Tablet, unterwegs ebenso wie zu Hause. Derartige Online-Verfahren sind mittlerweile in den unterschiedlichsten Bereichen etabliert und stark nachgefragt.

Ist das Verfahren zu komplex für eine Online-Durchführung oder entscheidet sich der Bürger, etwa weil er Hilfe benötigt, für einen persönlichen Besuch im Amt, wird über FrontDesk ein Termin mit der entsprechenden Stelle vereinbart. Darüber hinaus greifen weitere Maßnahmen zur effizienten Terminsteuerung wie beispielsweise eine E-Mail oder SMS mit einer Liste mitzubringender Unterlagen zur Erinnerung an den bevorstehenden Termin.

Möglich sind auch gemischte Formen, bei denen ein Antragsverfahren online gestartet und der Antrag bei einem persönlichen Termin im Amt vervollständigt wird. So können die Antragstellenden sich bereits online informieren, komplexe Angaben vorab erfassen und notwendige Unterlagen zusammentragen. Das ist immer dann sinnvoll, wenn beispielsweise der Umfang der anzugebenden Daten erst im Verlauf des Antragsprozesses ermittelt werden kann. Zu einem sinnvollen Bearbeitungsschritt kann dann vom Online-Verfahren auf einen Termin im Amt verzweigt werden. Solche gemischten Verfahren haben sich unter anderem in der Finanzwirtschaft bei der Beantragung einer Baufinanzierung bewährt.

Selbst wenn Bürgerinnen und Bürger ohne Termin im Amt erscheinen, ist die Kombination von online und offline sinnvoll. An einem Terminal oder über das Smartphone wird spontan ein Termin für den gewünschten Sachverhalt vergeben. Auch hier kann proaktiv das Online-Verfahren angeboten werden, sodass man den Vorgang auf dem Mobilgerät oder zu Hause fortsetzen kann. Alternativ lassen sich die Anträge bereits während der Wartezeit ausfüllen.

Die Verzahnung von Termin-Management, Besucherstromsteuerung und Online-Antragstellung bietet entscheidende Vorteile. Bereits bei der Online-Terminvereinbarung wird proaktiv auf den jeweils richtigen Online-Antrag verwiesen.

Wie in vielen anderen Branchen wird damit auch in der Verwaltung online zum neuen Normalfall für Routinevorgänge. Online-Anträge sind eine perfekte Ausgangsbasis für die effiziente Bearbeitung und weitere Automatisierung. So können die Anträge im Ganzen und ohne Unterbrechungen durch Besucher konzentriert bearbeitet werden. Oder die Bearbeitung und Prüfung werden vollständig systemseitig automatisiert durchgeführt, was insbesondere bei Verfahren mit hohen Fallzahlen sinnvoll ist.

Die Online-Terminvergabe und das bessere Besucherstrom-Management minimieren Wartezeiten und entlasten das Verwaltungspersonal. Die Kombination mit Online-Anträgen sorgt zusätzlich

für eine deutliche Lastverringern im Bürgerservice, weil Routineanfragen überwiegend im Self-Service erledigt werden können. Die Fachkräfte in der Verwaltung können ihre Zeit und ihr Know-how auf die Anliegen und Bürger konzentrieren, die eine persönliche Beratung brauchen.

Um solche Szenarien umzusetzen, sind keine großen Projekte notwendig. Die genannten Lösungen sind bereits integriert und vorkonfiguriert und lassen sich innerhalb weniger Tage individuell für Verwaltungen realisieren.

Jan Behrenbruch ist Regional Director Germany bei FrontDesk; Peter Höcherl ist Abteilungsleiter Forms Development Public bei S-Management Services.