

Standesamt Schwäbisch Hall bietet effiziente Urkundenbestellung mit integrierter Gebühreuzahlung



Für einen neuen Online-Antrag zur Bestellung von Personenstandsunterlagen setzt das Standesamt Schwäbisch Hall auf S-Management Services und S-Public Services. Ein OZG-konformes Bestellformular erlaubt den Bürgerinnen und Bürgern komfortables One-Stop-Shopping mit vielen bürgerorientierten Details, der Prüfung des berechtigten Interesses und einer sicheren Bezahlungsfunktion. Die Buchung des Formulars als Full-Service befreit die Verwaltung von der ständigen Pflege und allen technischen Aspekten wie Verfügbarkeit, Sicherheit und Wartung.

Das Standesamt Schwäbisch Hall nutzt ein bürgerfreundliches digitales Standardformular aus dem OZG-Katalog der S-Management Services, in das die Bezahlungsfunktion GiroCheckout von S-Public Services integriert ist. Mit dem modernen Online-Angebot können Personenstandsunterlagen nun wesentlich schneller und komfortabler in einem Schritt bestellt und bezahlt werden.

Kunde
Standesamt Schwäbisch Hall

Partner
S-Public Services

Bundesland
Baden-Württemberg

Leistung
Standardformular zur Bestellung von Personenstandsunterlagen

Bisherige Lösung brachte kaum Erleichterungen

Die Behörde hatte zuvor bereits eine einfache digitale Lösung in Betrieb, die den eigentlichen Prozess rudimentär unterstützte, aber nicht an ein Bezahlverfahren angebunden werden konnte. Diese Lösung generierte eine einfache E-Mail mit der Anforderung der Urkunden durch die Bürgerinnen und Bürger. Die Standesbeamtinnen prüften dann manuell, ob die beantragende Person dazu berechtigt ist, diese Urkunde zu bestellen. Anschließend konnte die Abbuchung vorgenommen werden. Durch die notwendigen Rückfragen und manuellen Schritte suchte das Standesamt eine neue Lösung in seinem Bestreben, einen benutzerfreundlichen und effizienten Bürgerservice zu bieten.

Viele bürgerfreundliche Details

Das neue Online-Formular bietet den Nutzerinnen und Nutzern hohen Komfort und Hilfestellung beim Ausfüllen. Wo es sinnvoll und machbar ist, werden Felder vorbelegt. Beispielsweise ist eine bestellbare Urkunde immer an einen Ereignisort gebunden, der mit dem Standesamt, bei dem sie bestellt wird, übereinstimmen muss.

Das Standesamt hält zudem Urkunden bis zu bestimmten Jahrgängen vor – wenn ein Vorgang vor diesem Zeitpunkt geschehen ist, gehen die Unterlagen ins Stadt- bzw. Kreisarchiv. Bereits beim Ausfüllen des Antrags wird geprüft, ob das angegebene Jahr im verfügbaren Bestand liegt. Andernfalls wird die antragstellende Person entsprechend informiert und unnötiger Verwaltungsaufwand vermieden.



SchwäbischHall

„Wir freuen uns sehr darüber, dass wir für die Umsetzung des Formular-assistenten unsere Ideen und Wünsche einbringen konnten und die S-Management Services diese schnell und umfangreich in den Standard übernommen hat. Besonders praktisch sind für uns die Upload-Möglichkeiten zum Identitätsnachweis bzw. zum Nachweis eines berechtigten Interesses. Das erspart viele Rückfragen.“

Melanie Röhm,
Abteilungsleitung Bürgerdienste & Ordnung,
Standesamt Schwäbisch Hall

Auch die Prüfung des berechtigten Interesses wird vom System so weit wie möglich vorbereitet. Grundsätzlich sind nur die betreffenden Personen selbst oder Angehörige in gerader Linie berechtigt, Urkunden anzufordern. Der Identitätsnachweis kann durch den Upload des Personalausweises – besonders einfach durch ein direktes Abfotografieren mit dem Smartphone – erfolgen.

Ein berechtigtes Interesse nicht unmittelbar berechtigter Personen kann ebenfalls durch das Hochladen entsprechender Dokumente wie beispielsweise einer Vollmacht oder des Erbscheins nachgewiesen werden. Auch besondere Formen von Urkunden können nun angefordert werden. So ist eine häufig nachgefragte Urkunde die Bescheinigung über die Geburtszeit zur Bestimmung des astrologischen Aszendenten.

Einige dieser bürgerfreundlichen Details wurden auf Anregung des Standesamtes Schwäbisch Hall in Erweiterung des ursprünglich zugrundeliegenden Formulars des Kohlhammer-Verlags umgesetzt und in den Standard übernommen. So profitieren auch alle anderen Kunden des Formulars von diesen Neuerungen.

Direkte Bezahlung erlaubt fallabschließende Bearbeitung

Da alle notwendigen Fragen zu Art und Umfang der gewünschten Urkunden bereits bei der Antragsstellung im Online-Formular geklärt werden, ist eine automatisierte Berechnung der individuell anfallenden Gebühren möglich. Basis dafür sind die vom Standesamt Schwäbisch Hall hinterlegten Kostensätze, die bei Änderungen auch von der Verwaltung eigenständig gepflegt werden können. Zudem werden Sonderfälle über das Online-Formular erkannt: die Ausstellung einer Urkunde für die Renten- oder Krankenversicherung ist kostenfrei und eine Zahlung damit nicht notwendig.

Für die Bezahlung ist in der neuen Lösung mit GiroCheckout von S-Public Services die weitverbreitete Payment-Lösung der Sparkassen-Finanzgruppe integriert, die bereits in vielen Kommunen im Einsatz ist. So können anfallende Kosten sofort per Kreditkarte oder giro pay bezahlt werden. Das hat viele Vorteile:

Vielen Bürgerinnen und Bürgern ist die Bezahlungsfunktion durch ihren hohen Bekanntheitsgrad wohlvertraut, die Bandbreite der verschiedenen Bezahlverfahren lässt keine Wünsche offen und die Antragstellenden können den Vorgang für sich abschließend erledigen.

Highlights

Digitalisierung des Formulars zur Anforderung von Personenstandsunterlagen

Integration einer Bezahlungsfunktion zur Begleichung anfallender Gebühren

Prüfung des berechtigten Interesses der antragstellenden Personen

Möglichkeit zum Identitätsnachweis

Full-Service-Angebot sorgt für Aktualität und Rechtssicherheit, befreit von technischen Aspekten



Für die Kommune ist durch die direkte Bezahlung sichergestellt, dass die Kosten für die bestellenden Personen jederzeit transparent sind, potenzieller Missbrauch so unterbunden wird und nur Anträge zur Bearbeitung kommen, bei denen die Gebühreuzahlung vollständig erfolgt ist.

Zusammen mit den zahlreichen Plausibilitätsprüfungen beim Ausfüllen des Bestellformulars bildet die Bezahlungsfunktion die Grundlage für einen One-Stop-Verwaltungsprozess: Mit der Begleichung der Gebühren ist der Vorgang für die Antragsstellenden abgeschlossen und die gewünschten Urkunden werden zugestellt.

Automatische Individualisierung trotz Standard-Service

Der neue Online-Antrag zur Bestellung von Personenstands-urkunden ist ein Standard-Service aus dem mehr als 300 Formulare umfassenden OZG-Katalog der S-Management Services, den das Standesamt Schwäbisch Hall einfach gebucht hat. Technologisch basiert der Online-Antrag auf dem cit intelliForm Server, der von der S-Management Services bereitgestellt wird.

Das Standesamt Schwäbisch Hall hat hier keinerlei Administrationsaufwand, sondern erhält lediglich einen Link zur Einbindung auf die kommunale Webseite.

Inhaltlich basieren die Online-Anträge im Standard-Katalog auf den Formularen des Kohlhammer Verlags und werden bei notwendigen Anpassungen aufgrund von rechtlichen

oder verwaltungstechnischen Änderungen seitens S-Management Services automatisch im Hintergrund aktualisiert. Damit profitiert das Standesamt Schwäbisch Hall davon, stets ein rechtssicheres und aktuelles Formular im Einsatz zu haben.

Obwohl es ein Standard-Service ist, ist er inhaltlich und gestalterisch auf Schwäbisch Hall angepasst. So erscheint der Online-Antrag im Corporate Design der jeweiligen Kommune. Der Amtsblock samt Adresse des jeweiligen Amtes ist im System hinterlegt und wird automatisch ausgefüllt, gleiches gilt für das Impressum und Angaben zum Datenschutz sowie die individuell anpassbare Preisgestaltung.

Die Verwendung des Standard-Services erlaubte – auch mit der Aufnahme von Erweiterungswünschen – die Umsetzung des gesamten Vorhabens innerhalb weniger Wochen.

„Die Integration der Bezahlungsfunktion ist ein elementar wichtiger Schritt für die angestrebte Verbesserung im Prozess gewesen. Da wir den Gebühren nicht mehr hinterherlaufen müssen, kann ein Vorgang deutlich schneller abgeschlossen werden.“

*Melanie Röhm,
Abteilungsleitung Bürgerdienste & Ordnung,
Standesamt Schwäbisch Hall*



Hohe Fallzahlen und hohe Datenqualität sind der Hebel für Effizienzgewinn

Der neue Online-Antrag liefert qualitativ sehr hochwertige Daten, deckt dabei sämtliche fachliche Anforderungen ab, ist OZG-konform und besonders bürgerfreundlich.

Da die Anforderung von Personenstandsurkunden ein Vorgang mit hohen Fallzahlen ist – pro Jahr werden in Schwäbisch Hall etwa 3200 Urkunden beantragt, allein 1200 davon beglaubigte Abschriften aus dem Geburtenregister, die für die Anmeldung einer Eheschließung benötigt werden – sind die Erleichterungen, die die neue Lösung für die Verwaltung bringt, direkt und deutlich spürbar.

Befreit von Rückfragen und der Zahlungskontrolle erreicht der Prozess eine neue Geschwindigkeit, die Bürgerinnen und Bürger sowie die Verwaltung gleichermaßen begeistert.

Über den Kunden

Die Große Kreisstadt Schwäbisch Hall liegt im Nordosten Baden-Württembergs in Hohenlohe und hat mehr als 40.000 Einwohner.

Das Standesamt von Schwäbisch Hall bietet Bürgerinnen und Bürgern einen umfassenden Katalog an Leistungen und bearbeitet zudem pro Jahr durchschnittlich mehr als 300 Eheschließungen, 1500 Geburten und 850 Todesfälle.

www.schwaebischhall.de

Team Public Forms

Telefon 0711 782 - 12926

slawomir.polawski@s-management-services.de

www.s-management-services.de/publicforms

S-Management Services GmbH
Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, www.s-management-services.de

© 2024 S-Management Services GmbH, alle Rechte vorbehalten.
Der Inhalt und die Ideen dieses Dokumentes sind vertraulich und dürfen weder weitergegeben noch auf irgendeine Weise weiterverwendet werden.
Für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Stand 02.2024, Version 1.0