Stadt Karlsruhe bietet ersten Universalprozess an

Corona-Pandemie sorgt für den Ausbau nutzerzentrierter Online-Service-Angebote im Bereich Meldewesen

Britta Heck (Abteilungsleitung Bürgerangelegenheiten, Stadt Karlsruhe)
Juliane Packlin (Marketing & PR, Form-Solutions GmbH)

[11/2020]

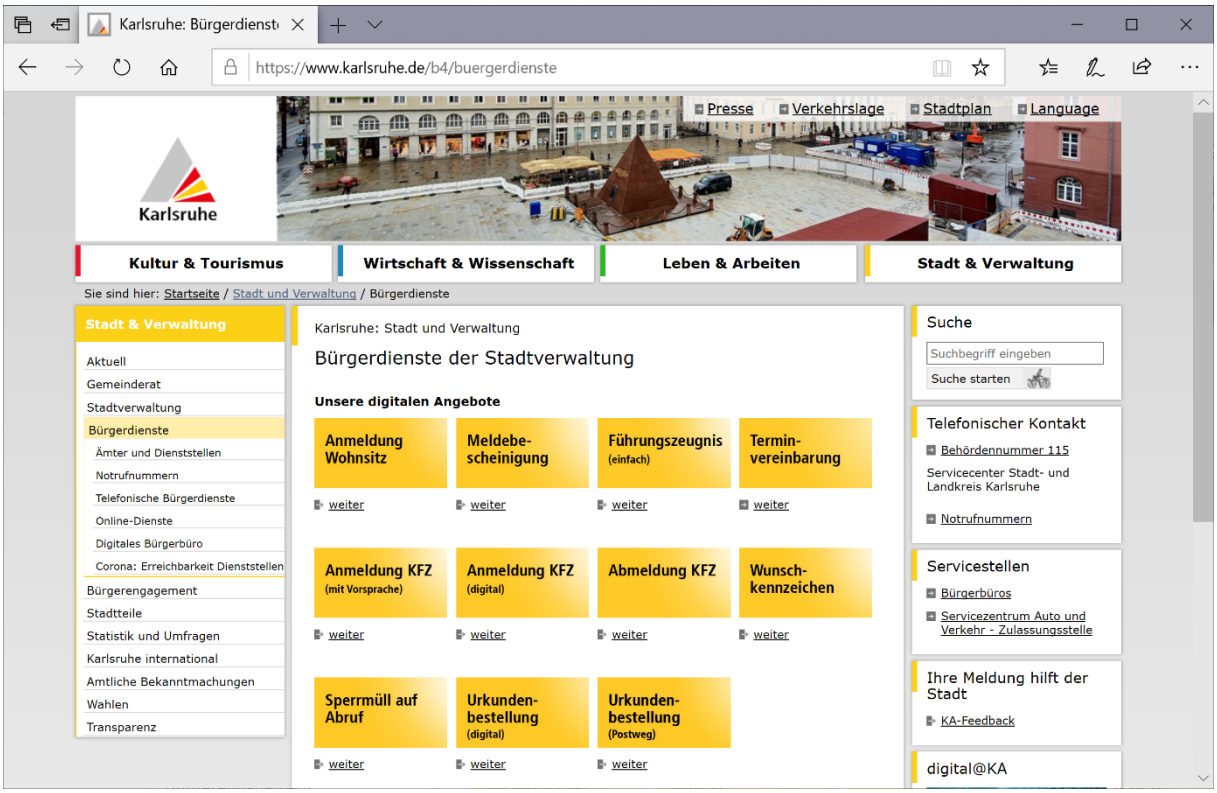
Gemeinsam mit dem Antragsmanagement-Anbieter Form-Solutions entwickelt das Ordnungs- und Bürgeramt der Stadt Karlsruhe den ersten Universalprozess für die Wohnsitzanmeldung und Beantragung einer Meldebescheinigung.

Ende März dieses Jahres musste 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. Vor diesem Hintergrund konnten nur noch die Produkte in den Bürgerbüros bedient werden, die zwingend ein persönliches Erscheinen voraussetzten. Im Zuge des Übergangs in den kontrollierten Normalbetrieb war es für die Stadt Karlsruhe 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. Plausibilitätsprüfungen als auch Dokumenten-downloads waren hierbei die Herausforderungen.

Insbesondere die Wohnsitzanmeldung sowie die Beantragung einer Meldebescheinigung sind innerhalb der Karlsruher Stadtverwaltung mitunter die am häufigsten nachgefragten Dienst-leistungen. Vor diesem Hintergrund lag es nahe, dass Karlsruhe ihren Bürgerinnen und Bürgern einen weiteren Zugangskanal für die Beantragung eröffnet und damit das Antrags-verfahren deutlich vereinfacht. Die Idee des „Universalprozesses“ war geboren: ***Ein Antrags-formular, mit dem Bürger*innen die Wohnsitzanmeldung aber ebenso die Beantragung einer Meldebescheinigung durchführen können.***

Neben den projektverantwortlichen Ansprechpartnern der Firma Form-Solutions waren seitens der Stadt Karlsruhe Kolleginnen und Kollegen des IT-Amtes sowie der Abteilung Bürger-angelegenheiten 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 ebenso Überlegungen angestellt werden, wie der Prozess bürgerfreundlich und leicht verständlich abgebildet werden kann.



Umgesetzt wurde der Universalprozess mit dem *„Antragsmanagement 4.0“* der Form-Solutions GmbH. Es handelt sich hierbei um einen kundenspezifischen intelligenten Antragsassistenten (Kundenfassung), welcher die beiden Verlagsassistenten *„Anmeldung einer Wohnung (Meldeschein für Einwohnermeldeamt) nach § 23 Absatz 1 Bundesmeldegesetz“* sowie den *„Antrag auf Meldebescheinigung nach §18 Absatz 1 (einfache) oder Absatz 2 (erweiterte) Bundesmeldegesetz“* beinhaltet. Durch die Integration der beiden Antragsassistenten aus dem Form-Solutions-Verlagssortiment, kann die Stadt Karlsruhe auf den Service der rechtssicheren Pflege durch Form-Solutions zurückgreifen und muss sich nicht selbst um die Aktualisierung bei Rechtsänderungen kümmern.

Im Rahmen des Antragsprozesses werden die Karlsruher Bürgerinnen und Bürger unkompliziert durch das Antragsverfahren gelotst. Während zunächst personenbezogene Daten des Antragstellers 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 Karlsruhe nach dem vollständigen Ausfüllen des Antragsformulars die Option „Drucken“ bereit, mit der Bürger*innen das ausgefüllte Formular ausdrucken, unterschreiben und einscannen können. Im Anschluss kann der Universalprozess erneut gestartet und das unterschriebene Formular inklusive eines Fotos des Personalausweises zur Authentifizierung hochgeladen werden.

Da für die Beantragung einer Meldebescheinigung keine Unterschrift erforderlich ist, können Bürger*innen nach dem Ausfüllen sämtlicher erforderlichen Felder den Antrag direkt elektronisch einreichen.

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

Seit dem ersten Tag der Veröffentlichung des Universalprozesses auf der Homepage *(01.08.2020)* hat die Stadt Karlsruhe sehr gute Erfahrungen gemacht. Nach knapp drei Wochen haben bereits mehr als 530 Bürgerinnen und Bürger vom neuen Online-Dienst Gebrauch gemacht. Die neue und unkomplizierte Form der Antragsstellung kommt nicht nur bei Bürger*innen gut an, sondern sorgt auch für Zeitersparnisse innerhalb der Stadtverwaltung im Rahmen der Bearbeitung eingegangener Anträge.

Das Projekt Universalprozess ist in mehrere Umsetzungsphasen unterteilt. Während sich die Stadt Karlsruhe im ersten Schritt für die beiden Meldewesen-Produkte des Bürgerbüros entschieden hat, sollen im nächsten Schritt weitere Dienstleistungen aus dem Bereich innerhalb des Universalprozesses integriert werden. Die Stadtverwaltung Karlsruhe strebt dabei an, sukzessive die am meisten nachgefragten Verwaltungsdienstleistungen abzubilden, um das digitale Serviceangebot des Ordnungs- und Bürgeramtes weiter auszubauen. Gerade vor dem Hintergrund der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes ist es das Karlsruher Bestreben, zeitnah möglichst viele Dienstleistungen online anzubieten.

Links:

https://www.karlsruhe.de/b4/buergerdienste
https://www.form-solutions.de

DAS INTELLIGENTE ANTRAGSMANAGEMENT!
WWW.FORM-SOLUTIONS.DE