



MITTEILUNGSVORLAGE

VORL.NR. 106/19

Federführung:

FB Bürgerdienste

Sachbearbeitung:

Töpfer, Julia

Jorde, Alena

Datum:

12.03.2019

Beratungsfolge	Sitzungsdatum	Sitzungsart
Ausschuss für Bildung, Sport und Soziales	03.04.2019	ÖFFENTLICH

Betreff: Ausgabeterminal des Bürgerbüros

Bezug SEK:

Bezug:

Anlagen: Foto Ausgabeterminal

Mitteilung:

Ausgabeterminal für Personalausweise wird praktisch erprobt.

Vorgeschichte

Der IT-Planungsrat des Bundes erarbeitet unter Leitung der Hansestadt Hamburg den Digitalisierungsprozess des Personalausweisverfahrens. Dort wird die Beantragung im Onlineverfahren untersucht. Die Stadt Ludwigsburg ist im IT – Planungsrat durch den Fachbereichsleiter der Bürgerdienste, Herr Schindler und der Abteilungsleiterin des Bürgerbüros, Frau Töpfer vertreten. Auf Grund der hohen Standards des deutschen Personalausweises bestehen von Seiten des Bundesministeriums des Innern, Bau und Heimat (BMI) und des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) jedoch Bedenken bezüglich der eindeutigen Identifikation des Antragstellers bei der Onlinebeantragung. Für die Beantragung via Internet müssen aus Sicht der Stadt Ludwigsburg damit noch die rechtlichen und technischen Voraussetzungen geschaffen werden.

Aktuell besteht in Ludwigsburg die Möglichkeit, dass der Antragsteller seinen Personalausweis oder Reisepass durch die Stadt Ludwigsburg nach Hause zugestellt bekommt oder während der Öffnungszeiten bei einem der drei Bürgerbüros abholen kann.

Als weiteren Service bietet das Ludwigsburger Bürgerbüro ab dem 04. April 2019 die Möglichkeit an, den Ausweis 24 Stunden an 7 Tagen der Woche unabhängig von den Öffnungszeiten über ein Ausgabeterminal abzuholen. Dieser Service hat zumindest in Deutschland Pilotcharakter.

Folgende Vorteile wird die Ausgabe über das Terminal bieten:

- mehr Flexibilität für die Antragsteller bei Abholung von Ausweisdokumenten durch Verfügbarkeit rund um die Uhr
- Reduzierung der Wartezeiten am Schalter und am ServicePoint
- Entwicklung zur Ausgabe weiterer Unterlagen (z. B. Aufenthaltstitel, Baugenehmigungen, Gewerbeerlaubnisse, etc.)
- innovatives Projekt mit Vorbild-Funktion

Nachdem die technische Abteilung der Bundesdruckerei von einer gemeinsamen Entwicklung des Ausgabeterminals abgesehen hat, hat sich die Stadt Ludwigsburg entschieden, das Terminal in Eigenregie auf den Weg zu bringen.

Entscheidung

Die Verwaltung kam zu dem Ergebnis, dass die Entwicklung des Ausgabeterminals mittel- bis langfristig wirtschaftlich ist, die Arbeitsabläufe dadurch optimiert werden können und dieser Service den Bürgern Ludwigsburgs zu Gute kommen soll. Durch die Entscheidung des Oberbürgermeisters vom 04. April 2018 wurde der Beschluss zur Entwicklung eines Ausgabeterminals zunächst für Personalausweise, dann für weitere Dokumente und Unterlagen gefasst. Die Kernprojektgruppe bestand aus Herrn Kaiser und Herrn Beck, beide vom Fachbereich Personal und Organisation, als Projektleitung, der Abteilungsleiterin des Bürgerbüros Frau Töpfer und Frau Skarzynski, Sachbearbeiterin beim Bürgerbüro. Die Projektleitung war Erstem Bürgermeister Konrad Seigfried und dem Fachbereichsleiter der Bürgerdienste Jürgen Schindler zugeordnet.

Umsetzung

Bei der Konzeptentwicklung wurde zunächst anhand einer Marktanalyse nach einem passenden Projektpartner gesucht. Hier konnte das Innovationsnetzwerk Living Lab, bestehend aus Vertretern von Industrie, Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung genutzt werden. Die Geschäftsstelle Living Lab vermittelte den Kontakt zum einem ihrer Netzwerkpartner Firma Kern aus Bensheim. Die Firma Kern bietet eine Terminlösung an, die bereits seit mehreren Jahren im Logistik-Bereich weltweit eingesetzt wird und den vorher definierten Anforderungen an Funktionalität, Sicherheit und Kundenfreundlichkeit entsprach.

Als Prozess wurde die Abholung von Personalausweisen gewählt, da dieser Vorgang im passrechtlichen Bereich in Bezug auf die Abholung sehr komplex ist, quantitativ jedoch auch am häufigsten vorkommt.

Zunächst wurde der Gesamtprozess „Personalausweis“ in die einzelnen Prozessschritte „Antragstellung“, „Befüllung des Terminals“ und „Abholung“ unterteilt und dargestellt. Somit wurden auch die Anforderungen an die benötigte Software definiert, die im Zuge des Projekts entwickelt werden musste. In der Projektplanung und Entwicklungsphase wurden alle sicherheitsrelevanten und datenschutzrechtlichen Aspekte, erforderliche Baumaßnahmen, Geschäftsprozesse und Worst-Case-Szenarien berücksichtigt, beleuchtet und behandelt.

Nach 10-monatiger Entwicklungsphase konnte die Projektgruppe bei einem Besuch in Bensheim am 14. Februar 2019 die ersten Testläufe am Terminal durchführen.

Die Funktionsweise des Ausgabeterminals lässt sich mit der einer Paketstation vergleichen:

Bei Antragstellung im Bürgerbüro entscheidet sich der Bürger für die Abholung seines Ausweisdokuments am Ausgabeterminal. Daraufhin wird sein Datensatz, bestehend aus Name, Geburtsdatum, Fingerabdruck und Kontaktdaten mit Mobilfunknummer oder E-Mail-Adresse in einem webbasierten System gespeichert. Dadurch erfolgt die Reservierung eines Faches und eine Buchungsnummer wird generiert. Zudem wird ein Beiblatt samt Barcode gedruckt, welches zu den Antragsunterlagen gelegt wird.

Die Befüllung des Terminals mit dem Ausweisdokument erfolgt im Vier-Augen-Prinzip durch die Mitarbeitenden des Bürgerbüros. Diese legitimieren sich durch das Einlesen zweier benutzerbezogenen RFID-Karten. Nach dem weiteren Einlesen des Barcodes zur Identifizierung der Reservierung öffnet sich automatisch ein leeres Fach zum Einlegen des Ausweisdokuments. Durch integrierte Sensoren wird erkannt, dass das Fach befüllt wurde.

Mit dem Schließen der Türe wird automatisch eine SMS oder E-Mail an den Antragsteller versendet, die über die Bereitstellung der Unterlagen im Terminal informiert und einen PIN-Code enthält, der zur Legitimation am Terminal benötigt wird. Ab diesem Zeitpunkt liegen die Dokumente für maximal sieben Kalendertage im Ausgabeterminal bereit.

Zur Abholung gibt der Antragsteller zunächst den PIN-Code ein. Daraufhin wird er zum Einlesen des Fingerabdrucks aufgefordert. Nach erfolgreichem Abgleich der Daten öffnet sich das Fach, in dem das Dokument liegt.

Die Verknüpfung aller einzelnen Vorgänge zu einem Gesamten erfolgt in der webbasierten Software, in der auch die Reservierung des Faches durchgeführt wird. Alle Vorgänge werden anhand der Buchungsnummer zugeordnet. Somit ist detailliert dokumentiert, wann befüllt und abgeholt wurde, inklusiv eventueller Zwischenschritte. Über eine grafische Übersicht ist erkenntlich, welche und wie viele Fächer belegt sind. Bereits befüllte Fächer können ausschließlich mit einer speziellen Administratoren-Karte durch die Abteilungsleitung des Bürgerbüros geöffnet werden.

Die Schulung der Mitarbeitenden erfolgte durch Frau Skarzynski und Frau Töpfer.

Der Standort des Terminals soll leicht zugänglich, zeitgleich geschützt sein und die Möglichkeit bieten, während des Befüllens verschlossen zu werden. Nach Klärung der baurechtlichen und technischen Voraussetzungen, sowie der Denkmalschutzbestimmungen wurde das Ausgabeterminal für die 12-monatige Testphase in der Einbuchung der Wilhelmstraße 7-9 aufgestellt. Die baulichen und technischen Voraussetzungen, wie Fundament, Strom und Internetverbindung wurden durch Fachbereich 65 Hochbau und Gebäudewirtschaft geschaffen.

Das Terminal ist durch eine spezielle Lackierung vor Vandalismus geschützt, als einbruchsicher und wasserdicht zertifiziert. Der Bereich um das Terminal wird durch eine Kamera im Inneren sowie einer externen Kamera videoüberwacht. Für eventuelle Notfallszenarien, wie versuchter Aufbruch des Terminals wurden Benachrichtigungsabläufe festgelegt. Der Kommunale Ordnungsdienst und die Polizei Ludwigsburg sind über den Standort informiert.

Die Voraussetzungen der Datenschutzgrundverordnung wurden durch den Datenschutzbeauftragten der Stadt Ludwigsburg, Herr Müller, geprüft und für erfüllt eingestuft.

Am 19. März 2019 wurde das Ausgabeterminal durch die Firma Kern geliefert, aufgestellt, mit der Bodenplatte sicher verbunden und angeschlossen. Nach einer zweiwöchigen Testphase wird das Terminal am 04. April 2019 in Betrieb genommen.

Fazit

In dem Projekt ist es gelungen in einem vorgegeben Zeitrahmen alle Akteure zu vernetzen und punktgenau einzusetzen. Alle gemachten Zusagen wurden eingehalten.

Der Fachbereich Hochbau und Gebäudewirtschaft erledigte zeitnah die erforderlichen Arbeiten für den Standort des Terminals. Datenschutzrelevante Themen wurden gemeinsam mit dem Justizariat, Herrn Müller als Datenschutzbeauftragter der Stadt Ludwigsburg behandelt.

Die Abteilung IT unterstützte während des Projekts zuverlässig, engagiert, sorgfältig und wirtschaftlich. Die Zusammenarbeit mit der Firma Kern, sowie deren Softwareentwicklung mit Sitz in Spanien funktionierte einwandfrei.

Kosten

Die Firma Kern stellt der Stadt Ludwigsburg das Ausgabeterminal für die Dauer der Teststellung zur Verfügung. Die Kosten für Hin- und Rücktransporte sowie Installation und Deinstallation werden ebenfalls von Kern übernommen. Während der Teststellung bleibt die Firma Kern Eigentümer des Terminals. Für notwendige Softwareanpassungen zahlt die Stadt Ludwigsburg an Kern einen Betrag in Höhe von 2.500,00 €. Im Anschluss an die 12 monatige Testphase kann das Terminal für einmalig 23.095,00 € erworben werden, wobei die Monatspauschale für die Software 154,00 € beträgt.

Ausblick

Die einjährige Testphase hat mit Lieferung am 19. März 2019 begonnen, dauert bis zum 18. März 2020 und soll dazu dienen, das Terminal in Bezug auf Funktionalität und Sicherheit für die Ausgabe von Reisepässen und Personalausweisen zu überprüfen. Im Falle eines erfolgreichen Testbetriebs wird das Ausgabeterminal in den 24/7 Selbstbedienungsbereich des neuen Bürgerbüros integriert. Im Ergebnis wird geprüft, ob möglichst alle Dokumente und Urkunden der Bürgerdienste über das Terminal ausgegeben werden.

Unterschriften:

Julia Töpfer

Jürgen Schindler

Finanzielle Auswirkungen?				
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt:		EUR
Ebene: Haushaltsplan				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-/Aufwandsart				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		<input type="checkbox"/> Ja		
		<input type="checkbox"/> Nein, Deckung durch		
Ebene: Kontierung (intern)				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

Verteiler: FB 10; FB 20; DII; DI



LUDWIGSBURG

NOTIZEN