

Heidelberg

Virtuelles Bürgeramt

[05.07.2022] Heidelberg eröffnet ein virtuelles Bürgeramt. Per Video-Call können die Bürgerinnen und Bürger hier das persönliche Gespräch mit Sachbearbeitenden suchen, ohne das Amt vor Ort aufsuchen zu müssen. Zahlreiche Verwaltungsdienstleistungen können sie somit von Zuhause aus in Anspruch nehmen werden.

Als kleine Rathäuser vor Ort bieten die Heidelberger Bürgerämter den Bürgerinnen und Bürgern einen umfassenden, persönlichen Service an – von der Anmeldung des Wohnsitzes über das Beantragen von Pässen und Ausweisen bis hin zur Fahrzeugzulassung. Nun hat die Stadt außerdem ein virtuelles Bürgeramt eröffnet. Wie das baden-württembergische Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen mitteilt, soll es den Bürgerinnen und Bürgern noch mehr Wege und Wartezeiten ersparen. Denn es ermögliche ein persönliches Gespräch mit Sachbearbeitenden, ohne dass dafür das Amt aufgesucht werden muss. Einzige Voraussetzung sei ein internetaffines Endgerät mit Kamera und Mikrofon. Ist dieses vorhanden, kann online ein Termin für den virtuellen Besuch vereinbart werden. Per E-Mail erhält die Bürgerin oder der Bürger dann einen Link, über den sie sich ins virtuelle Amt einwählen können. Die Verbindung für den Video-Call werde über den Webbrowser aufgebaut, zusätzliche Software müsse nicht installiert werden. In einem direkten Gespräch mit einem Sachbearbeiter oder einer Sachbearbeiterin des Bürgeramtes Mitte können dann Fragen geklärt und Dienstleistungen der Bürgerämter in Anspruch genommen werden. Die Plattform ermöglicht es auch, Dateien auszutauschen, um beispielsweise eine Bescheinigung digital vorzulegen. Anfallende Gebühren können direkt online bezahlt werden.

Virtuelles Amt spart Zeit

Zu den Leistungen des virtuellen Bürgeramts zählen laut Ministerium die An- und Ummeldungen bei einem Wohnungswechsel sowie Abmeldungen bei einem Umzug ins Ausland. Es können Führungszeugnisse, Melde- und Aufenthaltsbescheinigungen ausgestellt und Auskünfte aus dem Einwohnermelderegister eingeholt werden. Auch kann ein Bewohner- oder Schwerbehindertenparkausweis beantragt werden. Gleiches gilt für den Heidelberg-Pass/Heidelbergpass+ oder Landesfamilienpass. Das entsprechende Dokument bekommen die Antragsteller im Anschluss an das Gespräch per Post zugeschickt. An seine Grenzen stoße das Bürgeramt Virtuell derzeit noch, wenn Fingerabdrücke gescannt werden müssen, etwa beim Antrag für einen Reisepass. „Entsprechende Lesegeräte für Fingerabdrücke haben die allerwenigsten zu Hause, weshalb wir diesen Teil unserer Dienstleistungen noch nicht digital anbieten können“, erklärt Ordnungsamtsleiter Bernd Köster. „Eine Beratung, etwa zu Personalausweis oder Reisepass, ist natürlich trotzdem im virtuellen Bürgeramt möglich. Dadurch wird die Zeit für den Antrag vor Ort für die Bürgerinnen und Bürger immerhin verkürzt.“ In den Bürgerämtern in den Stadtteilen stehen außerdem Selbstbedienungsterminals mit Fingerabdruckscanner und Kamera für ein biometrisches Passfoto. Lichtbildausweise oder Reisepässe können hierüber selbstständig beantragt werden.

Passgenau auf individuelle Anliegen eingehen

„Die Digitalisierung kann uns dabei helfen, unsere Dienstleistungen passgenau auf die individuellen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zuzuschneiden“, erklärt Oberbürgermeister Eckart Würzner. „Dazu

gehört auch die unkomplizierte Erreichbarkeit unserer Bürgerämter per Video-Call. Was für den einen ein bequemer Weg ist, seine Anliegen zu klären, bedeutet für den nächsten einen wichtigen Schritt zur gesellschaftlichen Teilhabe. Gemeinsam mit vielen Partnerinnen und Partnern treiben wir die Entwicklung zur digitalen Stadt aktiv voran. Dabei ist es uns besonders wichtig, alle Bürgerinnen und Bürger auf diesem Weg mitzunehmen.“

Das virtuelle Bürgeramt ist ein Projekt, mit dem sich die Stadt Heidelberg erfolgreich beim Landeswettbewerb „Digitale Zukunftskommune@bw“ beworben hatte. Mit einem Gesamtvolumen von 1,76 Millionen Euro fördert das Land Baden-Württemberg in Heidelberg insgesamt fünf Digitalisierungsprojekte. Auch ist der Start des virtuellen Bürgeramts ein Baustein der städtischen Digitalisierungsstrategie, berichtet das Ministerium. Geöffnet sei es vorerst dienstags und donnerstags von 8 bis 12 Uhr und mittwochs von 14 bis 17.30 Uhr. Offiziell startet das Angebot am Dienstag den 5. Juli 2022. Termine können ab sofort unter termin.heidelberg.de gebucht werden.

(ve)

Stichwörter: Smart City, Heidelberg, Bürgerservice