

Gemeinsam zur Onlinesprechstunde

[27.02.2025] Der Bürgerservice Live ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, Behördenangelegenheiten in einer Onlinesprechstunde zu erledigen. Hierfür kooperieren der IT-Dienstleister AKDB und das Unternehmen Syncpilot.

Die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern ([AKDB](#)) und das Unternehmen [Syncpilot](#) arbeiten zusammen und sorgen für die technische und rechtssichere Umsetzung beim Bürgerservice Live. Wie die AKDB berichtet, ermöglicht es dieser Bürgerinnen und Bürgern, in einer Onlinesprechstunde Behördenangelegenheiten zu erledigen. Voraussetzung für die virtuelle Unterstützung ist eine rechtssichere Videokonferenz mit einem Sachbearbeitenden der zuständigen Behörde.

Bürgerservice Live entlastet Kommunen und Bürger, die nicht persönlich aufs Amt gehen können oder wollen. Gerade einfache Anliegen, die bisher kurze Amtsgänge benötigen, lassen sich per Videokonferenz abwickeln, teilt die AKDB mit. Auch der Versand von PDF-Dateien als E-Mail-Anhang entfällt, da benötigte Dokumente parallel zum Gespräch in Echtzeit hochgeladen und gemeinsam bearbeitet werden können. Eine Terminvereinbarung liefert der Bürgerservice Live gleich mit – so lassen sich zeitliche Lücken sinnvoll füllen. Die Anwesenheit im Rathaus ist nicht mehr zwingend notwendig. Im Homeoffice eröffnen sich weitere Möglichkeiten, gerade außerhalb der Kernzeiten.

Rechtssicher und effizient

Im virtuellen Termin sorgen nach Angaben der AKDB die rechtssichere Onlinesignatur nach eIDAS und die eingebundene Online-Bezahlstrecke ePayBL dafür, dass Vorgänge vollständig abgeschlossen werden können. Die komplett digitale Umsetzung von Bürgerservices mache auch die eingesetzten Fachverfahren effizienter, eine Anbindung aller AKDB-Fachverfahren sei möglich. Liege die Zeitersparnis beim einzelnen Vorgang zunächst auf Bürgerseite, werde in der Masse auch die Verwaltung von deutlichen Effizienzgewinnen profitieren. Letztendlich sparen alle Seiten Ressourcen wie Zeit, Papier-, Druck- und Portokosten ein. Eine weitere Zielgruppe, die vom virtuellen Bürgerservice-Angebot profitiert: nicht online-affine Menschen. Diese werden laut der AKDB von Sachbearbeitenden durch die verschiedenen Onlinedienste geführt – das steigere auch die Akzeptanz für das bestehende Digitalangebot.

Digital auf neuem Niveau

„Mit dem Bürgerservice Live bringen wir öffentliche Verwaltungen digital auf ein neues Niveau“, sagt Steffen Kleinmanns, Mitglied der AKDB-Geschäftsführung. „Das führt zu einer spürbaren Serviceverbesserung und einer Entlastung für Verwaltungen – in Zeiten des Fachkräftemangels“, so Kleinmanns weiter. Franz-Xaver Bleicher, Geschäftsführer und Co-Founder von Syncpilot, ergänzt: „Die Kooperation mit der AKDB ist ein entscheidender Schritt, um den digitalen Bürgerservice in Bayern weiter auszubauen. Der Bürgerservice Live öffnet Bürgerinnen und Bürgern ein virtuelles Portal, um ihre Anliegen einfach und zeitsparend online zu erledigen – gerade in Zeiten, in denen Effizienz und Flexibilität gefragt sind.“

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, AKDB, Portale, Syncpilot