

In den Organisations- und Personalausschuss
In den Ausschuss für Haushalt, Finanzen
und Rechnungsprüfung
In den Verwaltungsausschuss
In die Ratsversammlung



Antrag gem. § 10 der Geschäftsordnung des Rates der Landeshauptstadt Hannover

Einrichtung, Aufstellung und Betrieb eines Ausgabeterminals für Personalausweise und Reisepässe

Antrag zu beschließen:

Die Verwaltung wird beauftragt, die Möglichkeit der Einrichtung, Aufstellung und des Betriebs eines Ausgabeterminals für die Ausgabe von Personalausweisen, Reisepässen und anderen Dokumenten zu prüfen.

Den Bürgerinnen und Bürgern der Landeshauptstadt Hannover wird damit eine 24-Stunden-Abholung ihrer Dokumente, ohne die Bindung an die Öffnungszeiten der Bürgerbüros ermöglicht.

Begründung:

Die aktuelle Situation hat einmal mehr die Schwachstellen der Landeshauptstadt im Bereich Digitalisierung und Bürgerservice zu Tage treten lassen. Kundenorientierung und in diesem Zusammenhang Unabhängigkeit von starren Öffnungszeiten sind hier besonders ausbaufähig. Ein erster Schritt auf einem weiten Weg könnte hier die Etablierung eines Ausgabeterminals für Ausweisdokumente sein.

Seine Funktionsweise 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. Wenn die Ausweisdokumente von der Bundesdruckerei beim Bürgerbüro eintreffen, legen die Mitarbeitenden sie zu zweit – im Vier-Augen-Prinzip – in das Terminal.

Mit dem Schließen der Fachtür wird automatisch eine SMS oder E-Mail an den Antragsteller

versendet. Diese Nachricht informiert ihn darüber, dass der Ausweis im Terminal liegt. Außerdem enthält sie einen PIN-Code.

Ab dem Versenden der Nachricht liegen die Dokumente für sieben Kalendertage im Ausgabeterminal bereit. Nach diesem Zeitpunkt werden der Fingerabdruck und alle anderen personenbezogenen Daten gelöscht.

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

Ein entsprechendes Verfahren wurde erfolgreich als Pilotprojekt in Ludwigsburg getestet und soll dort nun fest etabliert werden.

Die Kosten im mittleren sechsstelligen Bereich erscheinen im Hinblick auf den Komfort für Bürgerinnen und Bürger überschaubar.



Jens Seidel
Vorsitzender