



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerservice
Az:
Datum: 11.01.2023

2023/007

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	08.02.2023	
Rat der Stadt	16.02.2023	

Betreff

Bericht der Verwaltung zur möglichen Nutzung von Self-Service-Terminals im Bürgerbüro

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt nimmt den Bericht der Verwaltung zur möglichen Nutzung von Self-Service-Terminals im Bürgerbüro zur Kenntnis.

K r a v a n j a
Bürgermeister

E c k h a r d t
Stadtkämmerer/
Beigeordneter

Sachverhalt

Ausgangslage

Auf Antrag der CDU-Fraktion (Sitzungsvorlage 2022/300) haben der Betriebsausschuss 1 am 16.11.2022 und der Rat der Stadt am 24.11.2022 beschlossen, die Verwaltung zu beauftragen, den Einsatz von Self-Service-Terminals im Bürgerbüro zu prüfen und eine Wirtschaftlichkeitsberechnung zu erstellen.

Ist-Situation

Die Bürger*innen können Ihre Passbilder beim Fotografen oder am Fotofix-Gerät fertigen und zum Termin im Bürgerbüro mitführen.

Die erforderliche Erfassung der Fingerabdrücke wird am Schalter durchgeführt.

Prüfaufträge

Einsatz Self-Service-Terminal/Wirtschaftlichkeitsberechnung

Es werden zwei technologische Versionen angeboten:

Gerät der Firma „Speed Biometrics“ und ein Gerät der Bundesdruckerei

Es handelt sich um Selbstbedienungsterminals zur Erfassung biometrischer Daten (Foto, Fingerabdrücke, Unterschrift).

Im Rahmen der Recherche wurde ein interkommunaler Erfahrungsaustausch (IKEA) eingeleitet. An der Umfrage haben sich – 14 - Städte beteiligt.

Das Terminal der Firma Speed Biometrics („Speed Capture Kiosk“) ist 13x im Einsatz.

Der Terminal der Bundesdruckerei wird 1x eingesetzt.

Folgende Aspekte wurden überprüft:

- Kundendienst
- Personaleinsparmöglichkeiten
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Zeitersparnis
- Standortfrage
- Bedienerfreundlichkeit
- Gesetzliche Vorgaben
- Kosten

Kundendienst:

Der Kundendienst (Wartung/Support) ist sehr zuverlässig. Keine Beanstandungen

Personaleinsparmöglichkeiten:

Alle Städte berichten, dass keine Personaleinsparungen entstehen.

Mitarbeiterzufriedenheit:

Positive Resonanz. Mitarbeiter*innen müssen bei älteren Bürger*innen Hilfestellung leisten.

Zeitersparnis:

Sehr geringe Zeitersparnis. Die zusätzliche/wiederholte Aufnahme und Identifizierung der Fingerabdrücke erfolgt am Schalter durch die Mitarbeiter*innen. Die Übertragung der digitalen Fotos wird als positiv betrachtet.

Standortfrage:

Das Terminal sollte freistehend aufgestellt werden. Sonneneinstrahlung ist zu vermeiden. Sichtschutz ist erforderlich. Die Geräte sind in den Wartebereichen bzw. Großraumbüros aufgestellt.
Anmerkung:

Aus denkmalschutzrechtlichen Gründen soll das Terminal bei der Stadt Castrop-Rauxel im Keller aufgebaut werden. Die weiten, uneffektiven Wege für die Bürger*innen werden als sehr hinderlich angesehen, insbesondere für Gehbehinderte und ältere Mitbürger*innen. Der beabsichtigte kundenfreundliche Effekt verpufft.

Bedienerfreundlichkeit:

Die Bedienerfreundlichkeit ist grundsätzlich zu begrüßen. Problem: Fingerabdrücke
Ältere Mitbürger*innen müssen durch Personal angeleitet werden. Einige Kommunen haben den Fingerabdrucksensor ausgeschaltet, da eine zusätzliche/wiederholte Aufnahme und Identifizierung der Fingerabdrücke ohnehin von den Mitarbeiter*innen am Schalter durchgeführt werden muss.

Gesetzliche Vorgaben für die Nutzung:

Die Nutzung ist nicht vorgeschrieben und erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Bürger*innen können weiterhin „eigene“ Lichtbilder mitführen.

Kosten:

Bundesdruckerei: Nutzungsgebühr je Transaktion 6,50 €

Speed Biometrics:

Kauf: 26.970,00 €

Leasing: 29.160 € (36 Monate)

31.200 € (60 Monate)

Betreibermodell: Das Nutzungsentgelt wird von der Firma festgelegt abhängig von der zu erwartenden Nutzung)

Beim Kauf bzw. Leasing legt die Kommune das Nutzungsentgelt fest.

Fazit:

Das Gerät wird von den Bürger*innen angenommen (ca. 30 %). Die Fotos werden digital übermittelt.

Der Nutzen für die Stadt ist als gering zu bewerten, da erhebliche Probleme bei der Bedienung der Fingerabdrucktechnik vorliegen (ältere Mitbürger*innen erfordern eine personelle Unterstützung durch städtische Mitarbeiter*innen). Die zusätzliche/wiederholte Aufnahme und Identifizierung der Fingerabdrücke erfolgt am Schalter durch die Mitarbeiter*innen. Einige Kommunen haben das Fingerabdruckmodul abgeschaltet.

Aus denkmalschutzrechtlichen Gründen muss das Terminal im Keller aufgebaut werden. Die weiten Wege werden als sehr uneffektiv angesehen (Keine Verbesserung der Kundenfreundlichkeit, insbesondere für gehbehinderte Personen bzw. ältere Bürger*innen).

Empfehlung:

Der Einsatz von Self-Service-Terminals ist nicht erforderlich/hilfreich.

Der eingesetzte Fotofix-Automat soll auf eine digitale Datenübertragung umgerüstet werden. Die Fingerabdrücke müssen auf jeden Fall im Bürgerbüro genommen werden. Es entstehen keine Kosten für die Stadt.

Hinweis:

Zum 01.05.2025 ist eine Lichtbildaufnahmetechnik direkt am Arbeitsplatz (Schalter) geplant.

Bereich 33	Digitalisierungs- beauftragter