



Bürgeramt digital - Was geht?

Die Türen des Bürgeramtes öffnen sich wieder, aber es gelten noch Beschränkungen hinsichtlich der Anzahl der Besucher. Es bietet sich also an, einfache Verwaltungsaufgaben von zu Hause aus zu erledigen. Hier erklären wir, was bereits geht.

Die [Stadtverwaltung Mainz](#) hat den Zugang zum Bürgerservice Online gut sichtbar auf der Homepage dargestellt und in neun grafische Felder geordnet. Wer sich auskennt, kann das benötigte Formular unter Anliegen von A-Z direkt aus dem Fundus der Vorgänge auswählen. Für alle anderen ist die Übersicht auf verfügbare Verwaltungsleistungen nach Lebenslagen und Themen nützlich, ein Versuch der Behörde, die Verwaltungsvorgänge aus der Sicht der Bürger zu organisieren. So findet man schnell alle Leistungen und zugehörigen Formulare für Bauen und Wohnen, Kinder und Jugend oder Rund ums Auto.

Alle Formulare sind einheitlich gestaltet, können am Bildschirm ausgefüllt und gedruckt werden. Unterschreiben muss man sie persönlich und zusammen mit den geforderten Dokumenten schließlich im Bürgeramt abgeben.

Wer online eine Verwaltungsleistung beantragen will, kann in einigen Fällen zur Authentifizierung die [AusweisApp](#) nutzen. In Verbindung mit dem

freigeschalteten elektronischen Personalausweis und einem Kartenlesegerät oder Smartphone mit NFC-Chip, ersetzt die AusweisApp eine eigenhändige Unterschrift und spart den Weg zur Behörde.

Häufig genutzte Online-Dienste des Bürgeramtes

Die auf der Mainz-Website aufgelisteten Dienste des Bürgeramtes verlinken zu unterschiedlichen Behörden und Portalen. Ein Führungszeugnis muss beispielsweise in Verbindung mit der AusweisApp auf der leider sehr unübersichtlichen Seite des Bundesjustizministeriums beantragt werden. Im Gegensatz dazu ist die Online-Bestellung einer Ehe- oder Sterbeurkunde über das Portal [rlpdirekt](#) übersichtlich und einfach.

Ohne Mühe lässt sich auch ein Anwohnerparkausweis beschaffen und per Lastschrift bezahlen. Das Dokument kommt mit der Post. Die Anmeldung für einen Kita-Platz lässt sich ebenfalls bequem vom Sofa aus erledigen. Über ein umfangreiches Formular werden die gewünschte Kita und der Umfang der Leistung ausgewählt. Ab damit an die Stadtverwaltung.

Für einen Termin beim Bürgeramt klickt man auf das gewünschte Anliegen und wählt einen Termin. Dadurch wird er praktischerweise per E-Mail mit einer Terminkennung bestätigt. Am Tag des Termins erhält man dann zusätzlich eine Erinnerungsmail.

Nutzerkonto RLP zur sicheren Kommunikation

Für die Kommunikation mit den Behörden wurde das [Nutzerkonto RLP](#) geschaffen. Sinn dieses Online-Angebots ist es, Dokumente sicher und »once only«, also ein für alle Mal, zu versenden. Bürger/-innen soll auf diese Weise erspart werden, die immer gleichen Dokumente mehrfach einzureichen. Neben der Anmeldung mit elektronischem Personalausweis und AusweisApp kann man sich ganz konventionell mit Passwort registrieren und erhält zur Sicherheit vor jedem Login eine TAN per SMS auf das Handy. Falsch machen kann man eigentlich nichts, nur funktioniert noch nicht alles, denn nicht alle Behörden sind für die Kommunikation auswählbar.

Digitalisierung muss erlernt und gelebt werden. Dafür muss das Online-

Angebot einfach bedienbar sein. Eigentlich wollten sich die staatlichen Digitalisierer an den Apps privater Unternehmen orientieren. Das ist aber bisher nicht gelungen. Die öffentlichen Anwendungen sind oft sperrig und unübersichtlich. Es ist noch viel zu tun, bis Ende 2022 alle Leistungen online zur Verfügung stehen. Die Stadt hat schon viel umgesetzt, Land und Bund sind gefordert. Das Nutzerkonto RLP sollte bis dahin komfortabel nutzbar sein und auch die AusweisApp bedarf der Vereinfachung.

| Susanne Kämpgen

[Mainzer Bürgeramt wird digital](#)