

Stadtverwaltung Ettenheim
Julia Zehnle
Rohanstraße 16, 77955 Ettenheim
Tel. 07822 432-105, Fax. 432-992
E-Mail: julia.zehnle@ettenheim.de



Analoge und digitale Zugangswege als gleichwertige Alternativen (Konzept „Zahlungsvielfalt und Bürgernähe“)

1. Präambel

Die Stadt Ettenheim versteht sich als moderne, leistungsfähige und bürgernahe Verwaltung. Die Digitalisierung eröffnet Möglichkeiten, Verwaltungsleistungen einfacher, schneller und zeitunabhängig anzubieten. Gleichzeitig ist es Aufgabe einer Kommune, allen Bürgerinnen und Bürgern einen gleichberechtigten Zugang zu ihren Dienstleistungen zu ermöglichen; unabhängig von Alter, technischen Kenntnissen, persönlichen Lebensumständen oder individuellen Präferenzen.

Digitale Angebote ergänzen und verbessern daher den Bürgerservice, sie werden jedoch nicht zu einer ausschließlichen Zugangsvoraussetzung. Analoge Zugangswege bleiben dauerhaft erhalten und werden als gleichwertige Alternative verstanden.

2. Ausgangslage

Bereits heute können weitgehend alle Vorgänge bei der Stadt Ettenheim sowohl analog als auch digital vorgebracht/eingetragen und bearbeitet werden. Nur in wenigen Ausnahmefällen bestehen bundes-, landes- oder EU-rechtliche Vorgaben, die bestimmte Verfahrensweisen zwingend vorgeben.

Am 26.05.2026 wurde bei der Stadtverwaltung ein Bürgerbegehren eingereicht, in welchem die Stadtverwaltung dazu beauftragt werden soll, ein Konzept zu den Themen „Zahlungsvielfalt und Bürgernähe“ zu erarbeiten, das neben besseren digitalen Angeboten analoge Zugangswege für Bürgerinnen und Bürger dauerhaft als gleichwertige Alternativen vorsieht, einschließlich telefonischer Terminvergabe, persönlicher Vorsprache, schriftlicher Kommunikation auf Papier und Nutzung von Bargeld als Zahlungsmittel. Da die in diesem Begehren formulierte Zielsetzung bereits der gelebten Verwaltungspraxis entspricht, kann der Gemeinderat dem Bürgerbegehren abhelfen und die im Bürgerbegehren verlangte Maßnahme durchführen.

Niemand im Gemeinderat und der Verwaltung möchte ausschließlich digitale Vorgänge, weder im Zahlungsverkehr noch im Bürgerkontakt. Die Digitalisierung nimmt jedoch eine immer größere Bedeutung ein, weshalb die Stadt Ettenheim auch digitale Möglichkeiten anbietet. Es ging dabei nie um eine Ausschließlichkeit.

Dieses Konzept dient dazu, diese Verwaltungspraxis transparent darzustellen.

3. Zielsetzung

Die Stadt Ettenheim verfolgt folgende Ziele:

- Bereitstellung analoger und digitaler Kommunikations- und Zahlungswege;
- Beibehaltung der Bürgernähe und der Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen;
- Förderung der Digitalisierung dort, wo sie Verwaltungsabläufe erleichtert und Service verbessert;
- wirtschaftlicher und effizienter Einsatz personeller und finanzieller Ressourcen.

4. Grundsätze des Verwaltungshandelns

4.1 Wahlfreiheit der Bürgerinnen und Bürger

Bürgerinnen und Bürger sollen grundsätzlich selbst entscheiden können, auf welchem Weg sie mit der Verwaltung in Kontakt treten möchten.

Die Stadtverwaltung bietet daher, soweit keine gesetzlichen Vorgaben entgegenstehen, sowohl analoge als auch digitale Zugangswege an.

4.2 Digitalisierung als Angebot

Digitale Verfahren dienen der Verbesserung des Bürgerservices und der Verwaltungsmodernisierung. Sie ersetzen bestehende persönliche oder schriftliche Kontaktmöglichkeiten nicht, sie sind ein Zusatzangebot.

5. Bürgerkontakt und Kommunikationswege

5.1 Persönliche Vorsprache

Die persönliche Vorsprache im Rathaus bleibt ein wesentlicher Bestandteil des Bürgerservices. Hierzu gehören insbesondere:

- persönliche Beratungsgespräche,
- Antragsabgaben vor Ort,
- Identitätsprüfungen,
- Unterstützung bei komplexen Anliegen,
- Hilfestellungen bei digitalen Verfahren.

5.2 Telefonische Erreichbarkeit und Terminvergabe

Die telefonische Kontaktaufnahme bleibt dauerhaft gewährleistet.

Bürgerinnen und Bürger können:

- Auskünfte telefonisch erhalten,
- Termine telefonisch vereinbaren,
- Rückrufbitten hinterlassen,
- sich bei Fragen zu digitalen Verfahren unterstützen lassen.

5.3 Schriftliche Kommunikation auf Papier

Die Kommunikation per Brief bleibt weiterhin möglich.

Dies umfasst insbesondere:

- Antragstellungen,
- Nachreichungen von Unterlagen,
- Widersprüche,
- allgemeine Korrespondenz,
- Informationsschreiben der Verwaltung.

5.4 Elektronische Kommunikation

Ergänzend werden digitale Kommunikationswege angeboten, beispielsweise:

- E-Mail,
- Online-Formulare,
- Serviceportale,
- digitale Informationsangebote.

Diese Angebote stellen zusätzliche Serviceleistungen dar.

6. Zahlungsvielfalt

Die Stadt Ettenheim bekennt sich ausdrücklich zur Vielfalt der Zahlungsmöglichkeiten.

6.1 Grundsatz

Bürgerinnen und Bürger sollen ihre Zahlungsverpflichtungen gegenüber der Stadt grundsätzlich auf unterschiedlichen Wegen erfüllen können.

6.2 Bargeld als Zahlungsmittel

Bargeld bleibt als Zahlungsmittel erhalten.

6.3 Unbare Zahlungsmöglichkeiten

Zusätzlich bietet die Stadt moderne Zahlungsmöglichkeiten an, beispielsweise:

- EC-/Girokartenzahlung,
- kontaktlose Kartenzahlung,
- Überweisung,
- Lastschriftverfahren,
- gegebenenfalls digitale Bezahlssysteme.

Die Einführung neuer Zahlungsmethoden erfolgt unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Datenschutz, Datensicherheit und Bürgerfreundlichkeit.

7. Beispiele für die praktische Umsetzung (nicht abschließend)

Verwaltungsleistung	Analog	Digital
Terminvereinbarung	telefonisch/persönlich	E-Mail
Persönliche Anliegen/Allgemeine Anfragen	Brief, Telefon, persönlich	E-Mail
Personalausweis beantragen	persönlich	Nein, da eine Identitätsprüfung erforderlich ist
Führungszeugnis beantragen	persönlich	Service-BW
Fundsachen anfragen	persönlich/telefonisch	E-Mail
Veröffentlichung der Tagesordnungen des Gemeinderates, der Ortschaftsräte sowie der Ausschüsse	Im Ettenheimer Stadtanzeiger „Von Haus zu Haus“ und durch Anschlag an den Verkündigungstafeln am Rathaus sowie in den Ortsverwaltungen	Über das Ratsinformationssystem auf der Homepage der Stadt Ettenheim
Einreichen von Unterlagen	Post, Hausbriefkasten, persönlich	E-Mail/Serviceportale
Ausstellung von Ehe-/Geburtsurkunden	Telefonisch/persönlich	E-Mail/Service-BW
Beratung zu Bestattungsarten	persönlich/telefonisch	E-Mail
Vergabe von Grabstätten	persönlich/telefonisch	E-Mail
Unterstützung bei der Antragstellung für die Rente oder Sozialleistungen	persönlich	E-Mail
Sondernutzungserlaubnisse beantragen	persönlich	E-Mail
Anzeigen nach dem Gaststättenrecht vornehmen	persönlich	E-Mail
Kindergartenplatzanmeldung	persönlich	System „Zentrale Vormerkungen“
Beratung zu Betreuungsangeboten	persönlich/telefonisch	E-Mail
Briefwahl beantragen	persönlich/telefonisch	E-Mail oder über die Homepage
Flyer, Broschüren, Wanderkarten	Printprodukte	Homepage

Verwaltungsleistung	Analog	Digital
Bauantrag einreichen		Durch Gesetz nur digital zugelassen
Wasseranträge einreichen	Papierform	E-Mail

8. Schlussbestimmung

Die Stadt Ettenheim verfolgt das Ziel einer modernen und zugleich bürgernahen Verwaltung. Persönliche Erreichbarkeit und Digitalisierung stehen dabei nicht im Widerspruch, sondern ergänzen sich. Digitale Angebote sollen den Zugang zu Verwaltungsleistungen erleichtern. Gleichzeitig bleibt gewährleistet, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen auch künftig persönlich, telefonisch oder schriftlich erledigen können.

Damit verbunden ist die Erklärung, dass der Gemeinderat, soweit keine bundes- oder landesgesetzlichen sowie EU-rechtlichen Vorschriften entgegenstehen, diese Grundsätze auch für die Zukunft so gestalten und aufrechterhalten möchte.

Ettenheim, den _____

Bruno Metz
Bürgermeister