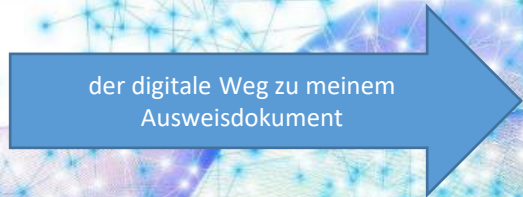


# BürgerInnenservice 2.0

der digitale Weg zu meinem Ausweisdokument



Bilder: Unsplash / BMI / Land Tirol

## Was ist BürgerInnenservice 2.0?

- Voll Digitalisierung der BürgerInnenservice Prozesse
- Hauseigens entwickelte Fotokabine für kostenlose Ausweisbilder
- Elektronische Signaturpads für Unterschriften
- Entfall der Papierbelege bei Zahlungsnachweisen
- Digitale Folgeprozesse

## Warum gibt es das Projekt?

- Ablöse bestehender analoger Passbildautomaten
- EU Vorgaben zum Schutz vor Morphing Bildern (VIS2)
- Kosten- und Effizienzsteigerung auf KundInnen- und MitarbeiterInnenseite
- Teil eines Verwaltungsentwicklungsprojekt mit Bürgerbeteiligung (Tirol Konvent)
- Think **Green!**  
Normal-, Thermo- und Fotopapier Verbrauch senken

Welche Herausforderungen gab es?

- Datenschutz (besondere personenbezogene Daten nach Art. 9 DSGVO)
- IT-Security durch 100% In-House Lösung
- Barrierefreiheit
- Prozessabstimmungen (BMI, IT, Landes-Buchhaltung)
- Kostengünstig dank Eigenentwicklung und -bau
- Digitalisierungs-Bedarf bei vielen Ausweisarten

Welche technischen Lösungen stecken dahinter?

- Entwicklung BH Schwaz, Bau durch Landestischlerei
- Beleuchtungsoptimierung nach Pilotphase
- Rollstuhltauglich (Abmessungen n. ÖNORM B1600)
- Kunde wird durch Software angeleitet
- Mehrsprachige Menüführung
- Audio-Visuelle Hilfen
- Autom. Bildverarbeitung und Übergabe an Schalter





# Foto Self-Service des Landes Tirol

Bitte wählen Sie Ihren Dokument-Typ:



Reisepass / Personalausweis / ID-Austria



Führerschein



Tiroler Jagd- oder Fischereikarte



Aufenthaltstitel



Waffendokumente



Andere Ausweisarten

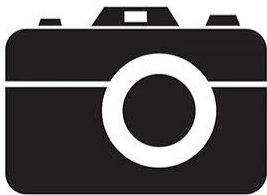




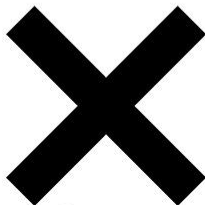
# Reisepass/Personalausweis/ID-Austria



- bei Brillenträgern müssen die Augen deutlich erkennbar sein
- nur eine Person sichtbar
- geschlossener Mund, Augen sichtbar
- neutraler Gesichtsausdruck
- Kopfbedeckungen aus religiösen Gründen sind zulässig
- Kinder: Gesicht vollständig sichtbar und die Augen geöffnet



Start



Stop



## KOPFPOSITION & GESICHTSAUSDRUCK

Das Lichtbild muss die Person mit neutralem Gesichtsausdruck und geschlossenem Mund in einer Frontalaufnahme zeigen. Die klassische Portraitpose (Halbprofil, zur Kamera verdrehte Schultern) ist nicht erlaubt.

## AUGEN & BLICKRICHTUNG

Die Person auf dem Foto muss direkt in die Kamera blicken. Die Augen müssen geöffnet und deutlich sichtbar sein. Augen, Nase und Mund dürfen nicht durch Haare verdeckt werden.

## BRILLENTRÄGER

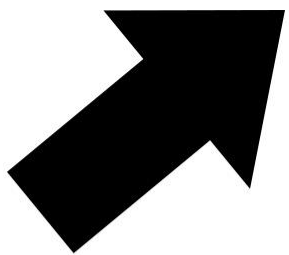
Die Augen müssen klar und deutlich erkennbar sein, Reflexionen auf den Brillengläsern, getönte Gläser oder Sonnenbrillen sind nicht zulässig. Der Rand der Gläser oder das Gestell dürfen nicht die Augen verdecken.

## KOPFBEDeckUNG

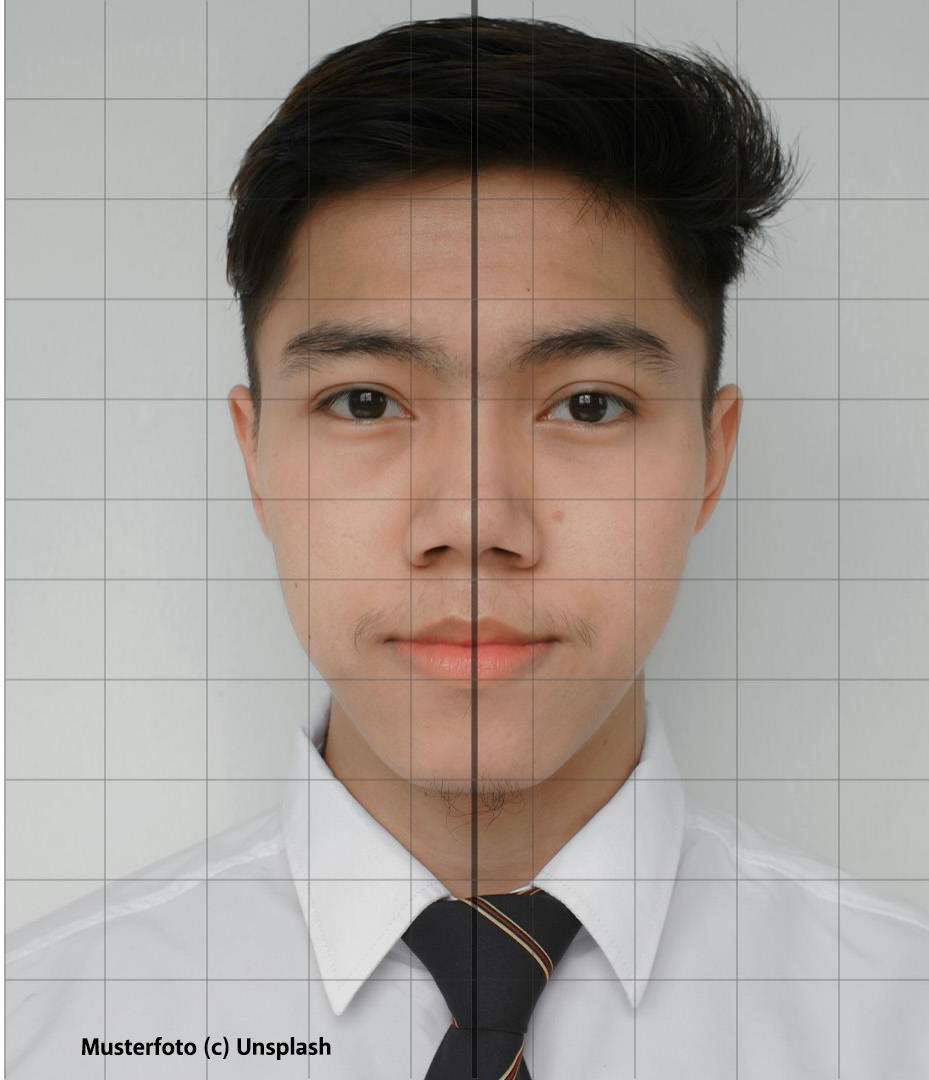
Kopfbedeckungen sind nicht erlaubt; Ausnahmen sind aber aus religiösen Gründen zulässig. In diesem Fall gilt: Das Gesicht muss von der unteren Kinnkante bis zur Stirn erkennbar sein. Es dürfen keine Schatten auf dem Gesicht entstehen.

## KINDER

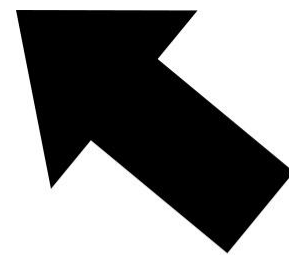
Kinder müssen alleine auf dem Foto abgebildet sein. Das Gesicht muss vollständig sichtbar und die Augen geöffnet sein.



**In die  
Kamera  
blicken**



Musterfoto (c) Unsplash



**In die  
Kamera  
blicken**

# Bild verwenden?

Bitte bestätigen Sie, dass das Bild den Passbildkriterien entspricht:

- Augen deutlich erkennbar
- nur eine Person am Bild
- geschlossener Mund
- neutraler Gesichtsausdruck
- Kinder: Gesicht vollständig sichtbar und die Augen geöffnet



OK



Neu



(c) Unsplash

## Was ändert sich am Schalter?

- Fotocheck und ggf. neues kostenloses Foto anfertigen
- Der vorbefüllte Ausweisantrag wird vom Kunden am Signaturpad kontrolliert und digital unterschrieben
- Übergabe der Daten an Kassensystem
- Anträge und Beilagen werden je Kunde in Ordnern gesammelt und im Anschluss an ELAK übergeben
- Aufwändige Scan- und Nacharbeiten entfallen

Seite 1 von 1



Bild

Bezirkshauptmannschaft Schwaz  
Franz-Josef-Straße 25  
6130 Schwaz  
TEL: 05242 6931 FAX: 05242 745805  
Aktenzahl: RP-BMI-2006/00054

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Richtigkeit  
meiner Angaben.

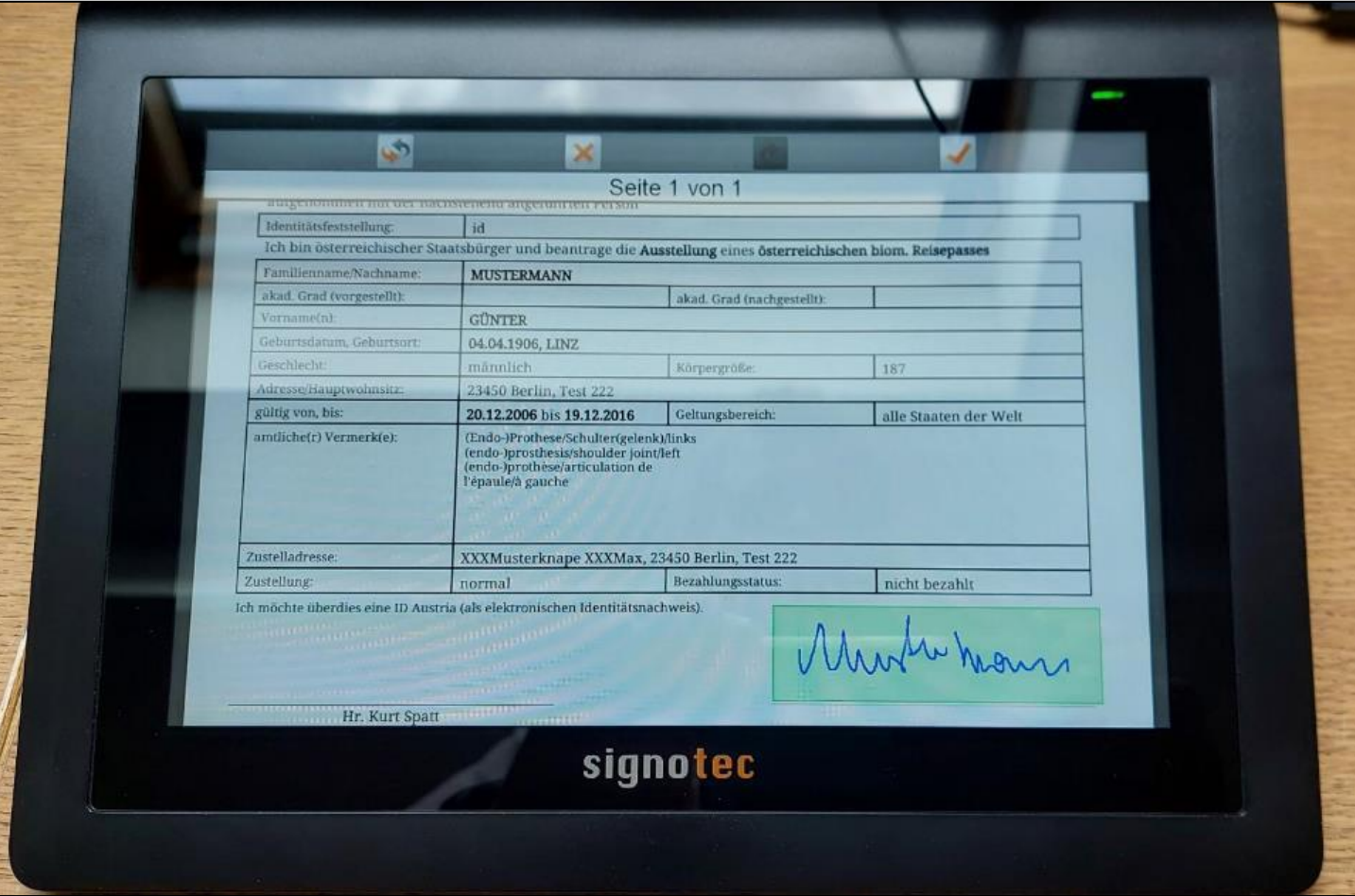
Reiseinformationen erhalten Sie unter [www.a...](http://www.a...)  
Telefonnummern nat.: 0 50... int.:(

*J. Huber*

**NIEDERSCHRIFT - Reis...**

aufgenommen in:	BMI
Sachbearbeiter:	Hr. Kurt Spatt

signotec

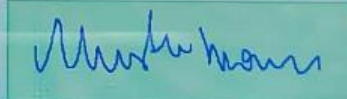


Seite 1 von 1

ausgegeben mit der nachstehenden angegebenen Person

Identitätsfeststellung:	id		
Ich bin österreichischer Staatsbürger und beantrage die Ausstellung eines österreichischen biom. Reisepasses			
Familienname/Nachname:	MUSTERMANN		
akad. Grad (vorgestellt):		akad. Grad (nachgestellt):	
Vorname(n):	GÜNTER		
Geburtsdatum, Geburtsort:	04.04.1906, LINZ		
Geschlecht:	männlich	Körpergröße:	187
Adresse/Hauptwohnsitz:	23450 Berlin, Test 222		
gültig von, bis:	20.12.2006 bis 19.12.2016	Geltungsbereich:	alle Staaten der Welt
amtliche(r) Vermerke:	(Endo-)Prothese/Schulter(gelenk)/links (endo-)prosthesis/shoulder joint/left (endo-)prothèse/articulation de l'épaule/à gauche		
Zustelladresse:	XXXMusterknape XXXMax, 23450 Berlin, Test 222		
Zustellung:	normal	Bezahlungsstatus:	nicht bezahlt

Ich möchte überdies eine ID Austria (als elektronischen Identitätsnachweis).



\_\_\_\_\_

Hr. Kurt Spatt

signotec



Bild

Bezirkshauptmannschaft Schwaz  
Franz-Josef-Straße 25  
6130 Schwaz  
TEL: 05242 6931 FAX: 05242 745805

Aktenzahl: RP-709-2025-00010

Unterschrift

**Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Richtigkeit und Vollständigkeit meiner Angaben.**

Reiseinformationen erhalten Sie unter [www.aussenministerium.at](http://www.aussenministerium.at) und den Telefonnummern nat.: 0 50 11 50-3775 int.:(+43) 1 90 115-3775

Schwaz, am 07.04.2025



### NIEDERSCHRIFT - Reisepass

aufgenommen in:	BH Schwaz		
Sachbearbeiter:	Hannes Orgler		
aufgenommen mit der nachstehend angeführten Person			
Identitätsfeststellung:	Zustimmung zur Einsichtnahme in das Standarddokumentenregister wurde erteilt		
Ich bin österreichische Staatsbürgerin und beantrage die Ausstellung eines österreichischen Reisepasses			
Familienname/Nachname:	MUSTERFRAU		
akad. Grad (vorgestellt):		akad. Grad (nachgestellt):	
Vorname(n):	MAXIMA		
Geburtsdatum, Geburtsort:	01.01.2000, SCHWAZ		
Geschlecht:	weiblich	Körpergröße:	178
Adresse/Hauptwohnsitz:	6130 Schwaz, Testgasse 17		

Was waren die Stolpersteine/lessons learned?

- Akzeptanz bei Beteiligten  
(„haben wir immer schon so gemacht“)
- Beleuchtungsoptimierung aufwändiger als gedacht  
(Helligkeit, Lichtfarbe, Spiegelungen Brille/Glatze, etc.)
- Rechtliche Abklärung der formalen elektronischen  
Unterschriften mit BMI
- Anpassungen an vorgegebene Bundesanwendungen
- Vereinheitlichung bisher gelebter Unterschiede
- KI Lösung bewusst vermieden da rechtlich schwierig

Welche Tipps können wir weitergeben?

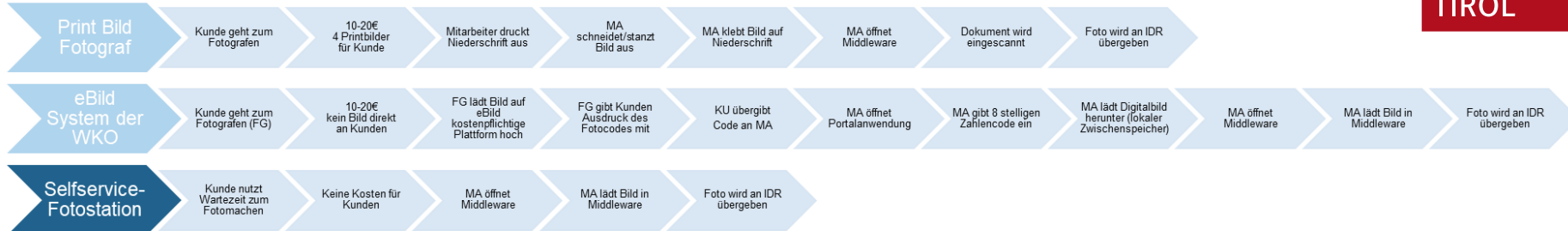
- **Der Teufel steckt im Detail:**  
Prozesse genau analysieren und alle Elemente bis zum Ende durchdenken
- Einreichung Verwaltungspreis brachte wertvolle Details an Tageslicht
- Eingeschränkte rechtliche Spielräume beachten
- Über den Tellerrand hinausblicken

## Anhang: Bisher unterstützte Ausweisarten und Produkte

- Reisepässe
- Personalausweise
- Führerscheine
- Tiroler Jagdkarte
- Tiroler Fischereikarte
- Waffenbesitzkarte
- Feuerwaffenpass
- Dienstausweis Land Tirol
- Bergwächter
- Naturschutzbeauftragte
- Berg- und SchiführerIn
- BergwanderführerIn
- SchluchtenführerIn
- Sparten- und Vollschischulen
- SportkletterlehrerIn
- Fahr(schul)lehrer
- Gewerbelegitimationen

# Anhang: Prozessvergleiche im Detail (am Beispiel eines Reisepasses):

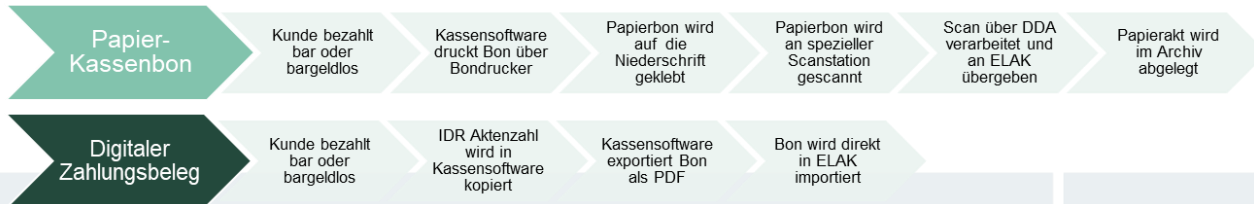
## Teilprozess: Lichtbild



## Teilprozess: Unterschrift



## Teilprozess: Zahlungsbeleg



## Anhang: Bisher unterstützte Ausweisarten und Produkte

- Reisepässe
- Personalausweise
- Führerscheine
- Tiroler Jagdkarte
- Tiroler Fischereikarte
- Waffenbesitzkarte
- Feuerwaffenpass
- Dienstausweis Land Tirol
- Bergwächter
- Naturschutzbeauftragte
- Berg- und SchiführerIn
- BergwanderführerIn
- SchluchtenführerIn
- Sparten- und Vollschischulen
- SportkletterlehrerIn
- Fahr(schul)lehrer
- Gewerbelegitimationen

Kontakt / weitere Informationen

Bei weiteren Fragen stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung!

Alexander Hofreiter – Hannes Orgler – Philipp Rinner

BH Schwaz  
Franz-Josef-Straße 25, 6130 Schwaz  
Tel: +43 5242 6931 0  
[bh.schwaz@tirol.gv.at](mailto:bh.schwaz@tirol.gv.at)  
[www.tirol.gv.at/schwaz](http://www.tirol.gv.at/schwaz)