

Vorlage Nr. 25/0032

Federf. Stadamt: Amt für Migration und Zusammenleben

Vorlage für den	Berichterstatter:in	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Integrationsrat	Ralph Kalveram Beigeordneter	Kenntnisnahme	11.02.2025	5

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Digitalisierung und Prozessoptimierung der Ausländer- und Einbürgerungsbehörde

Begründung:

Durch die Digitalisierungsmaßnahmen stellt sich die Ausländer- und Einbürgerungsbehörde zukunftsweisend und nachhaltig auf. Eine Förderung des Landes NRW in Höhe von 431.104,54 Euro macht die Umsetzung des umfangreichen Digitalisierungsprojektes möglich. Seit Ende des vergangenen Jahres der Zuwendungsbescheid über die Landesmittel eintraf, laufen die Vorbereitungen auf Hochtouren. Denn es hieß erst, dass die Fördermittel bis Ende 2024 ausgegeben werden müssen, sonst müssten sie zurückerstattet werden. Mittlerweile wurde die Frist bis Ende 2025 verlängert.

Bei der Projektplanung und -durchführung wird das Amt für Integration und Zusammenleben durch das Organisations- und Personalamt (Abteilung: IT-Service und Digitalisierung) unterstützt. Dahinter steckt eine immense Logistik, die auch eine intensive Schulung der Beschäftigten beinhaltet, die sich schließlich in den neuen Prozessen und Werkzeugen dann auch zurechtfinden müssen.

Durch das Digitalisierungsprojekt wird die Ausländerbehörde strukturelle Probleme lösen können. Das Arbeiten in der Ausländer-/Einbürgerungsbehörde wird bald nahezu papierlos erfolgen und effizienter werden, vor allem im Sinne der Klientinnen und Klienten. Für die Mitarbeitenden wird es gelingen, die Arbeitsbedingungen deutlich zu verbessern, indem die Arbeitsplätze modern und flexibler werden. Darüberhinaus soll es unter den verschärften Bedingungen des Fachkräftemangels gelingen, dass der Bereich Ausländer- und Einbürgerungsbehörde ein attraktiver Arbeitsbereich für (neue) Mitarbeitende wird.

Mitzeichnungen				
Bürgermeisterin:	Erster Beigeordneter/ Stadtbaurat:	Stadtkämmerin/ Beigeordnete:	Beigeordnete:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Digitalisierungsprojekte im Einzelnen:

1. Das Fachverfahren auf den aktuellen technischen Stand bringen (VOIS-Technik).
Als Baukastensystem zur Integration kommunaler Anwendungen bildet VOIS eine organisatorische Plattform für die fachamtsübergreifenden Aufgaben der öffentlichen Verwaltung. Die VOIS-Fachverfahren betten sich damit in eine fachübergreifende Software-Landschaft ein, die den vielschichtigen Anforderungen im Bürgerservice gerecht wird. Das Ergebnis: Ein über alle eingegliederten Fachverfahren hinweg einheitliches „Look and Feel“ und eine moderne Web-Oberfläche.
2. Die Anschaffung von Barcodescannern zu leichterem Erfassung von angelieferten eDokumenten in das Fachverfahren.
3. Beschaffung eines Chatbot
Ein Chatbot ist ein Computerprogramm, das menschliche Gespräche mit einem Endbenutzer simuliert. So sollen allgemeine Fragen unabhängig von Öffnungszeiten digital gestellt und beantwortet werden.
4. Anschaffung des Wissensmanagement-Tools „Datango“
„Datango“ dient der Verbesserung der Einarbeitung neuer Mitarbeitender durch ein Learning Management System. Gerade in Zeiten häufiger Personalwechsel ist es wichtig, Wissen schnell weiterzugeben.
5. Einführung einer digitalen Sprechstunde
Mitarbeitende haben die Möglichkeit (auch vom Homeoffice aus), digital aber persönlich mit Kunden ins Gespräch zu kommen. Das ist ein weiterer Service für die Kunden der Ausländer-/Einbürgerungsbehörde. Kunden können persönlich mit ihrem Sachbearbeitenden sprechen, ohne dafür ins Rathaus kommen zu müssen.
6. Anschaffung von Digitalfunkgeräten
Im Rückkehrmanagement ist es bei größeren Einsätzen zur Rückführung von Ausreisepflichtigen, aber auch bei der Unterstützung von Kontrollmaßnahmen anderer Behörden (Zoll, Polizei u. a.) erforderlich, dass die Kommunikation untereinander ungehindert erfolgen kann, da dann alle Mitwirkenden im NRW-Digitalfunknetz erreichbar sind.
7. Anschaffung einer Dokumentenausgabebox
Die Dokumentenausgabebox ermöglicht es, dass ausgestellte eAufenthaltstitel und eReisedokumente terminunabhängig - während der Öffnungszeiten des Rathauses - abgeholt werden können. Das macht die Abholung der Dokumente für die Kunden attraktiver und entlastet das Terminsystem der Ausländerbehörde.
8. Einführung digitaler Antragsstrecken für Aufenthaltstitel, Verpflichtungserklärungen und Einbürgerungsanträge
Die Antragsabgabe kann unabhängig von Öffnungszeiten erfolgen. Der initiale Gang zur Ausländerbehörde entfällt damit - alle benötigten Nachweise können digital eingereicht werden. Zudem ist durch die Mehrsprachigkeit eine barrierefreie und rechtssichere Beantragung gegeben. Mit diesem Service für die Kunden erhoffen wir auch einen positiven Effekt auf die Mitarbeitenden.

9. Die Signaturpads zur digitalen Abgabe der Unterschrift sollen nun zeitnah in das Fachverfahren eingebunden werden. Das spart zum einen Papier und damit Kosten, aber auch zeitlich wird die persönliche Antragstellung insgesamt schneller erfolgen können.
10. KI-Übersetzung der Website in die gängigsten zehn Sprachen sowie in „einfache Sprache“ zur besseren Verständlichkeit der Onlineinformationen. Aktuell laufen die Vorbereitungen zur Modernisierung der Homepage.

Organisation

Zur Verbesserung der Leistungen wurde die schriftliche Erinnerung an abgelaufene Aufenthaltstitel und Nationalpässe wieder eingeführt. Dadurch konnten wir den Kunden rechtzeitig einen Terminvorschlag unterbreiten, so dass weitestgehend abgelaufene Dokumente vermieden werden können. Die Terminvorlaufzeiten konnten dadurch bereits von sieben auf drei Monate verringert werden.

Zur schnelleren Bearbeitung der eingehenden Anträge werden nach Einarbeitung des neuen Personals ein Front- und ein Backoffice eingerichtet. Damit wollen wir weitere Terminzeiten anbieten und gleichzeitig die Möglichkeit schaffen, dass die Mitarbeitenden im Backoffice die häufig sehr komplexe Antragsbearbeitung in Ruhe und ungestört durch die Geräuschkulisse im Großraumbüro erledigen können. Sobald das neue Personal eingestellt wurde, werden wir mit der Einarbeitung beginnen und die Testphase starten.

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	

Aufwand	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

investiver Finanzplan

Einzahlung	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Auszahlung	€
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen: zur Verfügung nicht zur Verfügung

Klimarelevante Auswirkungen:

keine wesentliche Klimarelevanz
Die Durchführung der Haupt- und Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).

keine negative oder eine positive Klimawirkung
Die Durchführung der Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).

eine negative Klimawirkung
Die Alternativenprüfung wurde durchgeführt und das Prüfungsergebnis ist als Anlage beigefügt.

Beschlussentwurf:

Der Integrationsrat nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Die Bürgermeisterin
In Vertretung



- Ralph Kalveram –
Beigeordneter

In der Sitzung des

Integrationsrates

Rates

Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: