

Sitzungsvorlage

SV-10-1295

Abteilung / Aktenzeichen 32 - Sicherheit und Ordnung/	Datum 21.08.2024	Status öffentlich
Beratungsfolge	Sitzungstermin	
Ausschuss für Umwelt, Klimaschutz, öffentliche Sicherheit und Ordnung	18.09.2024	

Betreff **Ausländerbehörde stärken und optimieren - Sachstandsbericht der Ausländerbehörde**

Beschlussvorschlag:

ohne

Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Begründung:

I. und II. Problem und Lösung

Mit Beschluss des Kreisausschusses am 29.11.2023 (SV-10-1102) ist die Verwaltung beauftragt worden, ein externes Organisationsgutachten für die Ausländerbehörde in Auftrag zu geben, damit diese wichtige Behörde für die Zukunft gestärkt und optimiert werde. Dabei sollten auch die Einsatzmöglichkeiten von auf künstlicher Intelligenz basierender Sprach- und Übersetzungssoftware geprüft werden.

Ausländerbehörde:

Mitarbeitende der Ausländerbehörde haben bereits vorab damit begonnen, in enger Zusammenarbeit mit dem Fachdienst für Organisation und Digitalisierung, Prozesse innerhalb des Fachdienstes zu analysieren und zu optimieren.

Bereits im März 2023 wurde der erste Prozess in der Ausländerbehörde zunächst im „IST“ Zustand modelliert. Bestandteil dieses ersten großen Prozesses war die Erteilung bzw. Verlängerung eines Aufenthaltstitels von der Antragstellung bis zur Aushändigung. Im Rahmen des zuvor erarbeiteten Konzeptes wurde dieser Prozess kritisch in Hinblick auf mögliche Problemursachen und Optimierungsbedarfe geprüft.

Dabei wurde erkannt, dass Antragsteller aufgrund der Vielzahl der gestellten Verlängerungsanträge häufig keine Rückmeldung zum Verfahrensstand bekommen haben. Das führte wiederum zu einem erhöhten Nachfrageaufkommen der Antragsteller. Durch vorhandene Möglichkeiten im Fachprogramm wurde ein weitestgehend automatisiertes Verfahren erarbeitet, mit dem Besitzer von Aufenthaltstiteln ca. drei bis vier Monate vor Ablauf auf die Notwendigkeit zur Verlängerung der Aufenthaltserlaubnisse hingewiesen werden. Dabei wird insbesondere mit den zwischenzeitlich online zur Verfügung gestellten Antragsmöglichkeiten geworben. Der Antragsteller hat inzwischen die Möglichkeit digital einen Antrag bei der Ausländerbehörde zu stellen und für den Antrag notwendige Unterlagen ebenfalls digital einzureichen. Darüber hinaus konnten mehrere Arbeitsschritte mithilfe von erarbeiteten automatisierten Schreiben zusammengefasst werden. Dies hat zu einer zeitlichen Entlastung der Sachbearbeitenden geführt. Vor allem wurde jedoch durch eine entsprechende Prozessoptimierung dafür gesorgt, dass die Antragstellenden unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang des Antrags und die folgenden Verfahrensschritte erhalten. Die in diesen Bestätigungen enthaltenen Informationen haben merklich zu einem Rückgang etwaiger Nachfragen zum Stand des Antrages geführt.

Darüber hinaus unterliegt das Ausländerrecht einem steten Wandel. Allein das Aufenthaltsgesetz wurde in den letzten neun Jahren mehr als 70-mal, zum Teil grundlegend, geändert. Diese häufigen Veränderungen führen insgesamt dazu, dass die Anforderungen an die Sachbearbeitenden stetig zunimmt. Im Rahmen einer umfassenden rechtlichen Aufarbeitung des Ausländerrechts wurden anwenderfreundliche Prüfungshilfen erstellt. Flankiert wurden diese Prüfungshilfen und modellierten Prozesse durch die Erstellung einer stetig wachsenden Wissensdatenbank von und für die Mitarbeitenden. Insbesondere die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden wurde mit Hilfe der nun zur Verfügung stehenden Hilfsmittel dahingehend optimiert, dass eine Bearbeitung bereits nach kurzer Einarbeitung im Rahmen eines Workshops weitestgehend selbständig erfolgen kann. Dies führt in der Folge zu einer massiven Entlastung bestehender Ressourcen und zu einer effektiveren und schnelleren Bearbeitung der eingehenden Anträge.

Insbesondere durch Modellierung der Prozesse wurden klare Vorgaben zur Bearbeitung und Zielvorgaben an die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde gestellt. Bürokratische Hürden, die sich im Laufe der vergangenen Jahrzehnte verfestigt haben, wurden durch sachliche, rechtliche und

verfahrenspolitische Vereinfachungen weitestgehend reduziert. Die Organisation des Fachdienstes wurde auf Grundlage der erarbeiteten Prozesse sinnhaft und effektiv angepasst. Dabei wurden die Strukturen insbesondere bereits mit Blick auf zukünftige Änderungen abgestimmt und vorbereitet.

Die vorgenannten Maßnahmen haben bereits jetzt dazu geführt, dass die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für das Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr um etwa 18 % auf 136,5 Tage verkürzt werden konnte. Die Bearbeitungszeit dürfte sich nach Abarbeiten der Rückstände weiter verkürzen.

Für die im Rahmen der Digitalisierungsstrategie vorgesehenen Einführung weiterer Digitalisierungsmaßnahmen (wie z.B. Chat- und Voicebot, zentrale Scanstelle, elektronischer Postversand, Robotic Process Automation) ist eine unmittelbare Beteiligung der Ausländerbehörde für eine Pilotierung fest eingeplant. Insbesondere die Förderung des Landes zur Digitalisierung der Ausländerbehörde soll in diesem Zusammenhang genutzt werden, um die Projekte in der Ausländerbehörde und folglich auch die Digitalisierungsziele des Kreises Coesfeld zu fördern.

Mit Mitteln aus diesem Fördertopf wurde die KGSt jüngst beauftragt, für den Bereich des Front Office der Ausländerbehörde ein Konzept zu erstellen, welches die Öffnungszeiten der Ausländerbehörde mit und ohne Termin organisiert und diese im Idealfall noch bürgerfreundlicher gestaltet.

Darüber hinaus werden seitens der KGSt die notwendigen Parameter zur Umsetzung einer Video Onlineberatung mit KI gestützter Übersetzungssoftware ermittelt. Ziel dieses Projekts ist es insbesondere den Antragstellern und sonstigen Personen, egal welcher Herkunft und unabhängig der sprachlichen Kenntnisse, eine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme zur Ausländerbehörde zu ermöglichen.

Einbürgerung:

Die Staatsangehörigkeitsbehörde ist zwar nicht Bestandteil der Ausländerbehörde, sondern dem Fachdienst 32.1 – Allgemeines Ordnungsrecht zugeordnet, aber es erscheint sinnvoll, auch diesen Aufgabenbereich hier darzustellen, da es letztlich denselben Kundenkreis betrifft und die Herausforderungen ähnlich sind.

Die Antragszahlen im Bereich der Einbürgerung sind seit 2022 enorm gestiegen. Dies ist auf die Flüchtlingswelle 2015 zurückzuführen. Eine Vielzahl der seinerzeit in Deutschland eingereisten Personen erfüllt seit 2022 die zeitliche Voraussetzung zur Einbürgerung. Durch das Inkrafttreten des Gesetzes zur Modernisierung des Staatsangehörigkeitsrechts am 27.06.2024 hat sich die Nachfrage nach der Einbürgerung weiter stark erhöht. Dies ist auf die Verkürzung der Aufenthaltsdauer in Deutschland (von 8 Jahre auf 5 Jahre) und auf die Möglichkeit der Mehrstaatigkeit zurückzuführen. Insgesamt führt diese Entwicklung zu einer derzeit großen Antragsflut sowie langen Wartezeiten und Bearbeitungszeiten. Daher wurden auch in der Einbürgerungsbehörde erste Maßnahmen zur Prozessoptimierung ergriffen und künftig weiterentwickelt.

Um das hohe Antragsaufkommen zu stemmen, wurde die Einbürgerungsbehörde vorübergehend personell aufgestockt. Nach einer notwendigen Einarbeitungsphase ist derzeit zu beobachten, dass die Mitarbeitenden bereits selbstständig alle Aufgaben im Einbürgerungsbereich bearbeiten können und die Bearbeitungszeit dadurch schon stark verringert wurde. Es ist davon auszugehen, dass die Bearbeitungszeit zukünftig aufgrund der Verwaltungspraxis weiterhin sinken wird und somit auch die Wartezeiten langfristig verkürzt werden.

Zur Vermeidung von Rückfragen und damit verbundenem zusätzlichen Aufwand wird den Antragstellern darüber hinaus eine Checkliste mit den benötigten Unterlagen zur Verfügung gestellt sowie auch im Serviceportal des Kreises veröffentlicht.

Weiterhin wird im Zuge der Digitalisierung derzeit daran gearbeitet, den EfA-Onlinedienst Einbürgerung zur Verfügung zu stellen. Somit könnten die Bürgerinnen und Bürger ihren Antrag online einreichen. Dadurch können die Dokumente direkt in die E-Akte eingepflegt werden, da sie nicht extra digitalisiert werden müssen.

III. Entscheidungsalternativen

entfällt

IV. Auswirkungen /Zusammenhänge (Finanzen, Personal, IT, Klima)

Die internen und externen Organisationsuntersuchungen und Projekte führen bereits im gegenwärtigen Trend, in jedem Fall jedoch zukünftig dazu, dass die Ausländerbehörde mit ausreichendem Maß an Qualität sowohl den Dienstleistungsservice, wie auch die ordnungsbehördlich notwendigen Maßnahmen vollumfänglich sicherstellt und damit den gesellschaftlichen Anforderungen gerecht wird. Die weitergehende Beauftragung einer Organisationsuntersuchung ist derzeit nicht beabsichtigt. Es soll zunächst der mit der KGSt eingeschlagene Weg weiter beschritten werden.

Die weitere Digitalisierung der Ausländerbehörde, insbesondere im Hinblick auf die zukünftig steigenden Herausforderungen des Fachkräftemangels und der stetig steigenden Arbeitsbelastungen, kann dazu beitragen, diese zukunftssicher und vor allem handlungsfähig aufzustellen.

Nichtsdestotrotz ist die Arbeit der Ausländerbehörde mehr als jede andere Stelle abhängig vom internationalen Weltgeschehen wie Konflikte, Kriege, wirtschaftliche Einflüsse, Katastrophen und politische Entscheidungen. Alle diese Faktoren lassen eine gesicherte Zukunftsprognose kaum zu.