

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Digitalisierungsausschuss	30.08.2021

Sachstand Digitalisierungsprogramm

Die SPD Fraktion stellt folgende Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates AN/1236/2021:

1. Wie weit ist das Digitalisierungsprogramm 2019-2022 vorangeschritten? (Wir bitten um einen Sachstandsbericht zu den dort aufgeführten Vorhaben.)
2. Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung, Engpässe beim Bürger*innenservice oder der Ausländerbehörde zu beheben, und welche Maßnahmen wurden bereits ergriffen?
3. Welche Digitalisierungsprozesse der Dienstleistungen des Bürger*innenservices bedürfen noch weiterer Abstimmungsprozesse oder gesetzlicher Rahmenänderungen?
4. Teilweise gibt es einfache Anliegen von Bürger*innen. Es gab die Anregung, dass die Verwaltung den Pflegewohngeld-Antrag zum Download zur Verfügung stellt. Dies ist in anderen Kommunen der Fall. Nach welchen Kriterien werden Anträge zum Download veröffentlicht oder zurückgehalten?

Die Verwaltung nimmt hierzu wie folgt Stellung:

zu 1.

Hinsichtlich des Fortschritts des Digitalisierungsprogramms 2019-2022 wird auf die Vorlage 1759/2021 verwiesen.

zu 2.

Bei der Umsetzung von Maßnahmen setzt die Verwaltung einerseits weiter auf eine zunehmende Digitalisierung von Prozessen. Dafür agiert sie auf verschiedenen Ebenen mit dem Ziel, für die Stadt Köln digitale Lösungen einzusetzen, mit denen der höchstmögliche Reifegrad für das jeweilige Produkt im Sinne des Onlinezugangsgesetzes erreicht werden kann. Dabei werden zum einen Online-Module von Fachanwendungen, die bereits bei der Verwaltung eingesetzt sind, sowie Online-Formulare und -Assistenten berücksichtigt. Zum anderen werden Möglichkeiten zur Nachnutzung von Lösungen betrachtet, die ein Bundesland oder eine Allianz aus mehreren Ländern im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes im Sinne des Prinzips „Einer für Alle“ zentral entwickeln. Auch nimmt die Stadtverwaltung an Themenfeld-Workshops des Kompetenzzentrums Digitalisierung des KDN teil, in der Kommunen in Nordrhein-Westfalen gemeinsam Digitalisierungsprojekte umsetzen.

Andererseits löst die Stadtverwaltung vorhandene Basisanwendungen (wie die Software zur Terminvereinbarung) durch zukunftsfähige Lösungen ab, um deren Nutzungsmöglichkeiten zu optimieren (im vorgenannten Beispiel durch eine bezirksübergreifende Terminsuche über alle Kundenzentren). So

soll die Besucher*innensteuerung vor Ort für die Produkte optimiert werden, für die eine persönliche Vorsprache weiterhin gesetzlich vorgeschrieben ist oder für Personenkreise, die weiterhin ihre Anliegen im persönlichen Kontakt mit der Stadtverwaltung erledigen wollen.

Unabhängig von den technischen Lösungen erfordert es die aktuelle Situation, dass die Verwaltung ihre Maßnahmen an die im Rahmen der Pandemie vorgeschriebenen beziehungsweise notwendigen Schutzanforderungen, sowohl für die Bürger*innen, als auch für die Mitarbeitenden in den publikumsintensiven Bereichen anpasst.

Im Verwaltungsreformprojekt „Verbesserte Ablauforganisation in den Bezirksausländerämtern“ wird pandemiebedingt mit Rücksicht auf die geänderten Prioritäten in der Aufgabenerfüllung der Ämter ggfls. in diesem Jahr mit dem Amt für Personal- und Verwaltungsmanagement der Stadt Köln ein Geschäftsprozessoptimierungsprozess stattfinden, der neben dem kritischen Hinterfragen von Arbeitsabläufen auch die Erstellung von Online-Anträgen zur Beantragung eines Aufenthaltstitels beinhaltet. Bereits umgesetzt werden konnte dennoch schon ein Antrag zur Verlängerung des Aufenthaltstitels, der in Kürze online zur Verfügung gestellt wird.

Die gemeinsam mit dem Amt für Informationsverarbeitung erstellten Anträge verweisen bereits beim Ausfüllen darauf, welche Unterlagen zur weiteren Bearbeitung erforderlich sind und werden bei Angabe des zuständigen Bezirksausländeramtes ohne Zeitverlust dorthin weitergeleitet. Das beschleunigt zukünftig den Prozess der Antragstellung.

Ebenfalls im Zuge der Verwaltungsreform wurde letztes Jahr in Zusammenarbeit mit externen Beratern begonnen, ein Programm zur maschinellen Vorprüfung von online eingehenden Antragsunterlagen auf Vollständigkeit und Plausibilität zu entwickeln. Dies wird langfristig nicht nur beim Ausländeramt, sondern stadtweit für eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten sorgen und damit zur Verbesserung des Kundenservices beitragen.

Pandemiebedingt gab es im vergangenen Jahr immer wieder Zugangsbeschränkungen zu städtischen Gebäuden. Das Ausländeramt hat dabei immer zeitnah und auf verschiedenen Wegen (mehrsprachige Aushänge, QR-Codes und weitere Verweise auf unsere FAQs) auf die aktuelle Situation verwiesen und die Beantragung von Aufenthaltstiteln so weit wie möglich aus der Distanz ermöglicht. Hier wird auch in der näheren Zukunft noch die jeweils aktuelle Pandemielage und die daraus resultierenden Schutzmaßnahmen für die Kund*innen des Ausländeramtes sowie die Mitarbeitenden eine flexible Anpassung der Abläufe erfordern.

Die Umstellung der Vorsprachen auf Terminvereinbarungen hat in Verbindung mit den Einschränkungen der Coronapandemie zu einem massiv erhöhten Aufkommen von eMails in der Ausländerbehörde Köln geführt.

Neben vielfältigen organisatorischen Änderungen (z.B. Einrichtung von Front- und Backoffice sowie Schnellschalter zur reinen Ausgabe von Unterlagen und Dokumenten) und der Beauftragung einer Geschäftsprozessoptimierung an das Amt für Personal- und Verwaltungsmanagement der Stadt Köln wird der Internet-Auftritt des Ausländeramtes stetig überarbeitet und besonders der Bereich der FAQ wird ergänzt und aktuell angepasst.

Zusätzlich zum OZG-Projekt „Ein- und Auswanderung“ in Brandenburg, an dem auch das Ausländeramt Köln aktiv beteiligt ist, soll nach einer abgeschlossenen Geschäftsprozessoptimierung auch eine Terminvergabe online ermöglicht werden, was aufgrund der Abläufe (ein Termin zur Vorsprache kann erst dann vergeben werden, wenn alle Unterlagen vorliegen) besondere Anforderungen birgt.

zu 3.

Die Verwaltung legt großen Wert auf eine durchgängige Digitalisierung der Verwaltungsprozesse.

Eine reine Bereitstellung digitaler Antragsformulare ohne die erforderlichen Schnittstellen zur weiteren digitalen Bearbeitung im Fachverfahren ist in Köln aus strategischer Sicht nicht akzeptabel. Aktuell werden bundesweit immer mehr Services aus dem Leistungskatalog des Onlinezugangsgesetzes im Rahmen des „Einer-für-Alle“-Prinzips (EfA) digitalisiert. Zielsetzung ist die Umsetzung durchgängig digitalisierter Prozesse, inklusive der Anbindung von Fachverfahren und einem Rückkanal zu den Antragsteller*innen. Für die Umsetzung vollständig digitalisierter Prozesse sind oftmals Anpassungen der rechtlichen Grundlagen erforderlich, beispielsweise zum Schriftformerfordernis. Die Verwaltung hat sich sowohl mit dem Bund wie auch dem Land NRW vernetzt. So ist sichergestellt, dass Ergebnisse frühzeitig vorliegen und zeitnah in das städtische Digitalisierungsprogramm eingebunden werden können. Die Stadtverwaltung beteiligt sich aktiv an den Themenfeld-Workshops des Kompetenzzentrums Digitalisierung des KDN, um mit anderen Kommunen in Nordrhein-Westfalen gemeinsam Digitalisierungsprojekte umsetzen.

zu 4.

Die Verwaltung ist bestrebt, so viele Anträge wie möglich in digitaler Form bereitzustellen und weitet dieses Angebot stetig aus. Die Bereitstellung von Anträgen in digitaler Form wird in erster Linie von Seiten der Fachdienststellen verantwortet. Die dort jeweils geltenden Strukturen und Arbeitsabläufe sowie juristische Vorgaben, bilden die Grundlage für digitale Nutzungsmöglichkeiten.

Das Amt für Informationsverarbeitung und das Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wirken aktiv auf die Erweiterung der digitalen Anträge hin, unterstützen technisch und verantworten die adäquate Realisierung in digitaler Form.

Die Verwaltung stellt in Kürze einen Online-Antrag auf Sozialhilfe im Rahmen ihrer Online Dienstleistungen zur Verfügung. Dieser befindet sich in der Schlussabstimmung. Sobald dieser Antrag fertiggestellt ist, wird anschließend der Online-Antrag auf Pflegewohngeld zur Verfügung gestellt. Dieser sukzessive Weg wurde gewählt, da diverse Anlagen aus dem Sozialhilfeantrag als Basis für den Antrag auf Pflegewohngeld genutzt werden können.

Gez. Blome