Nürnberg

Digitale Ausländerbehörde

[27.11.2020] Die Stadt Nürnberg digitalisiert sämtliche Dienstleistungen der Ausländerbehörde. Grundlage dafür ist die von IT-Dienstleister Komm.ONE zur Verfügung gestellte Service-Plattform „Mein Nürnberg“ auf der Basis von cit intelliForm.

Etwa 130.000 Menschen ohne deutsche Staatsangehörigkeit leben derzeit in der fränkischen Metropole Nürnberg. Darunter sind Fachkräfte und Wissenschaftler, EU-Staatsangehörige, Studierende und Geflüchtete. Sie alle haben eine Gemeinsamkeit: Sie haben regelmäßig Kontakt zur Abteilung Ausländerangelegenheiten des Einwohneramts. Zusammen mit dem Anteil der ausländischen Bevölkerung nahmen auch der Publikumsverkehr sowie der Schriftverkehr per E-Mail, Fax und Post zu. Rund um die eigentliche Sachbearbeitung entstand durch Rückfragen, das Einholen weiterer Unterlagen und dergleichen ein zusätzlicher Aufwand, der zu langen Warte- und Reaktionszeiten bei der Ausländerbehörde führte. Dass aus rechtlichen Gründen eine digitale Antwort auf E-Mail-Anfragen nicht möglich ist und der Postweg lange dauert, kommt erschwerend hinzu. Mit dem **Gesicherter Rückkanal** Projekt „Neue Kundenkommunikation bei der Ausländerbehörde“ wollten die Nürnberger deshalb einen gesicherten Rückkanal schaffen. Ziel war es, mit den Bürgern in konkreten Einzelfällen digital kommunizieren zu können. Im Zuge dessen sollten alle involvierten Prozesse verbessert werden, um eine workflow-gesteuerte Bearbeitung des Antragsverfahrens bis hin zur Verwaltungsentscheidung zu ermöglichen. Die Nutzerorientierung galt dabei als oberstes Prinzip. Zum Projektstart im Februar 2019 wurden zunächst die Kernprozesse im Leistungsportfolio der Ausländerbehörde identifiziert. Dazu gehören beispielsweise die Erteilung und Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis und des Elektronischen Aufenthaltstitels mit rund 17.500 Fällen jährlich oder die Prüfung und Beglaubigung von Verpflichtungserklärungen mit 3.600 Fällen pro Jahr. Insgesamt zehn Schwerpunkte wurden herausgefiltert, die im Rahmen des Projekts digitalisiert werden sollten. **Sichere digitale Plattform** Für eine Bündelung der verschiedenen Kommunikationswege auf einer sicheren digitalen Plattform, die alle Anforderungen hinsichtlich Authentizität, Datensicherheit und Datenschutz erfüllt, konnten die Projektbeteiligten auf die Service-Plattform „Mein Nürnberg“ zurückgreifen, die bereits seit 2015 im Einsatz ist. Als Single-Point-of-Contact soll die Plattform, die über den IT-Dienstleister Komm.ONE bereitgestellt wird und technologisch auf der Lösung cit intelliForm des Unternehmens cit basiert, als einheitlicher Anlaufpunkt für alle Anliegen dienen. Voraussetzung für die Nutzung ist ein Konto in „Mein Nürnberg“. Dort sind dann wiederkehrende Daten wie die Anschrift und Kontaktdaten hinterlegt. Diese persönlichen Daten werden in assistentengestützte Online-Formulare übernommen, müssen also nicht bei jedem Antrag neu eingegeben werden. Weitere Vorteile sind die Nutzung von Online-Bezahlmöglichkeiten, das Pausieren und Weiterbearbeiten von Anträgen, die Plausibilitätsprüfung der eingegebenen Daten, eine automatisierte Eingangsbestätigung sowie die Übermittlung von Bescheiden und sonstigen Verwaltungsprodukten. Die Nutzer können den Verfahrensstand einsehen und die Verwaltung hat durch das angebundene Fachverfahren die Möglichkeit, über die Plattform Rückfragen zu stellen. Da das Portal auch über mobile Endgeräte bedient werden kann, können die Bürger schnell von unterwegs aus auf eingehende Nachrichten reagieren. **Zwingende Anforderung** Eine zwingende Anforderung an das neue digitale Angebot der Ausländerbehörde war es, alle beteiligten IT-Systeme zu koppeln und durchgängig eine automatisierte Datenübertragung vom Online-Assistenten hin zum ausländerrechtlichen Fachverfahren ADVIS des Unternehmens Kommunix umzusetzen. Neben einer Zuordnung des jeweiligen Antrags zum

Datensatz der Antragsteller gehört dazu auch die automatisierte Ablage des Schriftwechsels im städtischen Dokumenten-Management-System (DMS). Für den elektronischen Datenaustausch wurden die XÖV-Standards XFall und XTA genutzt. Seit Mai 2020 stehen alle Dienstleistungen der Behörde in einem bürgerorientierten Internet-Auftritt zur Verfügung und können über „Mein Nürnberg“ abgewickelt werden. Als wesentlichen Faktor für das Gelingen des Projekts empfindet Olaf Kuch, Leiter des Direktoriums Bürgerservice, Digitales und Recht, die gute und konstruktive Zusammenarbeit der verschiedenen Fachämter der Stadtverwaltung mit Kommunix, cit und Komm.ONE: „Dieser Aspekt kann nicht hoch genug bewertet werden, da sich alle Beteiligten auf eine neue Form der agilen Anwendungsentwicklung eingelassen und den Prozess offen und engagiert mitgestaltet haben.“
Medienbruchfreie Abwicklung Nach Angaben der Stadt Nürnberg ist ihre Ausländerbehörde bundesweit als erste in der Lage, den gesamten Prozess medienbruchfrei abzuwickeln. Damit werden auch die Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes erfüllt. „Dieses Projekt soll alle Beteiligten schneller und näher zusammenbringen; entscheidend dafür ist neben den technischen Voraussetzungen natürlich auch, dass sich alle Bürgerinnen und Bürger darauf einlassen werden“, erklärt Marcus König, Oberbürgermeister der Stadt Nürnberg. Die ersten Wochen der Nutzung zeigen, dass das Angebot gut angenommen wird: Mehr als 8.000 Konten wurden in dieser Zeit angelegt und die Online-Dienste der Ausländerbehörde intensiv genutzt. Auch juristische Personen wie Anwaltskanzleien oder Verbände stellen darüber im Namen ihrer Kunden Anträge online. Das Projekt dient in Nürnberg als Blaupause und soll zur Standardisierung dialoggetriebener Prozesse zwischen Bürgern und Verwaltung beitragen. Die gewonnenen Erkenntnisse werden dafür analysiert und dokumentiert. So soll künftig ein organisationsübergreifendes Wissensmanagement aufgebaut werden.

()

Stichwörter: CMS | Portale, cit, Ausländerbehörde, Nürnberg