

Fachverfahren

Elektronischer Titel

[30.09.2011] Für die Ausländerbehörden bedeutete die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) zum 1. September dieses Jahres nicht nur den Umstieg auf eine neue Software, sondern auch Änderungen der Arbeitsabläufe.

Mit der Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) zum 1. September 2011 hat sich in den Ausländerbehörden vieles verändert. Wurden die Aufenthaltstitel zuvor von den Ämtern selbstständig angefertigt und per Klebeaufdruck in den Pass der Antragsteller eingefügt, wird der eAT im Namen der Ausländerbehörden von der Bundesdruckerei in Berlin hergestellt. Ausgeliefert wird er als Multifunktionskarte im Kreditkartenformat mit Daten-Chip, der auch biometrische Daten und eine elektronische Identitäts- sowie Signaturfunktionen enthält. Diese Umstellung sorgt für deutlich mehr Publikumsverkehr in den zuständigen Behörden.

Mehraufwand durch eAT

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) hatte schon frühzeitig über die rechtlichen Veränderungen informiert. Daher war allen Verantwortlichen klar, dass durch den eAT ein Mehraufwand zu bewältigen sein wird und sich Arbeitsabläufe verändern. Gemeinsam mit Kommunen wurden Überlegungen angestellt, wie dies am besten bewältigt werden könnte. Dabei wurde schnell deutlich, dass die Gegebenheiten in den meisten Behörden nicht so bleiben konnten, wie sie waren. Zu den vorgeschlagenen Maßnahmen zählten eine Aufstockung des Personals, die Erweiterung von Räumlichkeiten und eine Änderung der Öffnungszeiten. Zumindest in größeren Ausländerbehörden führten die Überlegungen außerdem zu einer Teilung der Aufgaben in Front und Back Office. Eine weitere Lösung war die Einführung einer Terminvergabe, um personelle Ressourcen effektiv nutzen zu können.

Diese Anregungen hat die Firma Kommunix bei der Integration des eAT in die Anwendung ADVIS (Ausländerdaten Verwaltungs- und Informationssystem) aufgenommen. Die Lösung wird von mehr als einem Drittel der Ausländerämter bundesweit genutzt. Die erweiterte Version von ADVIS beinhaltet die integrierte Terminverwaltung TeVIS, welche einen reibungslosen und zeitschonenden Arbeitsablauf durch Steuerung des Publikumsverkehrs ermöglicht. Über eine weitere Funktion können alle Personen aufgelistet werden, deren Aufenthaltstitel innerhalb der nächsten Wochen abläuft. Mit einem automatisch erzeugten Anschreiben inklusive einer Mitbringliste können die betroffenen Personen frühzeitig zu einem individuellen Termin mit ihrem Ansprechpartner in der Behörde oder der zuständigen Mitarbeitergruppe gebeten werden. Ergänzt wird das System durch die Aufrufanlage TeVIS-ARA.

Die Kommunix-Lösung wird unter anderem vom Märkischen Kreis eingesetzt. In der dortigen Ausländerbehörde ist das Front Office mit seinen fünf Schalterplätzen für das normale Tagesgeschäft zuständig, komplizierte oder vertrauliche Sachverhalte werden mit den Sachbearbeitern im Back Office erörtert. Priorität hatte für den Kreis die Einführung einer Terminverwaltung, die hilft, Wartezeiten zu verkürzen und bis zu 85 Prozent der Kundenbetreuung über Termine zu regeln. Die einzelnen Sachbearbeiter dürfen Termine selbst koordinieren und über ihre individuelle Arbeitszeit verteilen, unabhängig von den regulären Sprechstunden des Fachdienstes. TeVIS sorgt somit einerseits für eine Entzerrung der Arbeitsspitzen und trägt zur Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter bei, andererseits erhöht

die Anwendung des Service und reduziert Wartezeiten. Im Eingangsbereich der Ausländerbehörde des Märkischen Kreises steht ein modernes Anmelde-Terminal mit Touchscreen, über das die Besucher in verschiedenen Sprachen ihre Terminkennung oder ihr Anliegen eingeben können. Aufgrund der Eingaben und der Sprachwahl können die Sachbearbeiter dann je nach Fachgebiet ihre Kunden gezielt über die Aufrufanlage TeVIS-ARA informieren und führen.

Einführung geglückt

Die Einführung des eAT konnte insgesamt betrachtet von den Beteiligten bestens gemeistert werden, sowohl seitens der EDV mit den doch sehr differierenden IT-Landschaften in den einzelnen Kommunen als auch seitens der Fachämter, die ihre Arbeitsabläufe anders zu regeln und neue rechtliche Bedingungen zu erfüllen hatten. Fachverfahrenshersteller wie Kommunix haben den eAT zudem rechtzeitig in ihre Software eingebunden und die entsprechenden Schnittstellen geschaffen. Für die Unterstützung durch den Anbieter hat sich unter anderem die Stadt Salzgitter bedankt: „Der Umstieg hat reibungslos geklappt, bislang läuft alles einwandfrei“, so das Fazit der Kommune.

()

Stichwörter: Fachverfahren, Elektronischer Aufenthaltstitel (eAT), Ausländerwesen