

## VERWALTUNGSVORLAGE

Geschäftsbereich: 2  
Bereich: Bürgerdienste  
Bearbeitet von: Frau Nothacker

Siegen, 28.12.2021

Beratungsfolge:

☒ öffentlich

☐ nichtöffentlich

**Ausschuss für Feuerschutz, Sicherheit und Ordnung**

**03.02.2022**

Kurzbezeichnung:

**Information der Abteilung Bürgerdienste zu den Veränderungen der Arbeitsabläufe insbesondere in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie und Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes (OZG)**

### Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Feuerschutz, Sicherheit und Ordnung nimmt die Informationen der Abteilung Bürgerdienste zur Kenntnis und unterstützt den weiteren Ausbau der Online-Zugänge von Dienstleistungen.

### Sachverhalt / Begründung:

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie haben auch die Arbeitsabläufe der Abteilung Bürgerdienste verändert. Die Hygienevorschriften, Abstandsregelungen usw. führen gerade in einem Bereich, der geprägt ist von der Notwendigkeit persönlicher Vorsprachen einer sehr hohen Anzahl von Besuchern dazu, Strukturen zu schaffen, damit die Anliegen zeitnah und bürgerfreundlich bearbeitet werden können.

An dieser Stelle soll ein Überblick gegeben werden, welche Veränderungen notwendig waren und sind, damit die Dienstleistungen von den Einwohnern und Bürgern in Anspruch genommen werden können.

Seit Mitte April 2021 können weitere Dienstleistungen aller drei Bereiche der Abteilung Bürgerdienste (Bürgerbüro, Standesamt, Ausländerbehörde) insbesondere auch unter Nutzung der online-Ausweisfunktion (eID) und der Bezahlungsfunktion über das städtische Serviceportal in Anspruch genommen werden.

Neben zahlreichen Einschränkungen durch die Pandemie sicher ein sehr positiver Aspekt. Letztlich auch ein Schritt, den Zielsetzungen des OZG Rechnung zu tragen.

So schön es ist, abends von der Couch Dinge erledigen zu können – so wichtig ist es, dass dies auf gesichertem Weg erfolgen kann und Daten nur denjenigen zugänglich sind, die dazu berechtigt sind. Weiterhin sind die Dienstleistungen der Abteilung davon geprägt, dass ohne persönliche Vorsprache vor Ort, diese vielfach nicht erbracht werden können bzw. dürfen. In Teilbereichen, in denen dies jedoch elektronisch rechtlich und tatsächlich möglich ist, wurde dies umgesetzt.

#### **Bürgerbüro:**

Nachdem bereits einfache und erweiterte Melderegisterauskünfte nach vorheriger Registrierung beim Servicekonto NRW online beantragt werden konnten, ist dies nun auch für die Anforderung von einfachen oder erweiterten Meldebescheinigungen möglich. Hierfür ist allerdings die Identifizierung mit dem Personalausweis, dem elektronischen Aufenthaltstitel oder der ID-Karte für EU-Staatsangehörige erforderlich. Die Zahlung der Gebühr erfolgt in diesem Zusammenhang ebenfalls elektronisch über giro pay oder paypal.

Leider werden diese Möglichkeiten bisher nur verhalten genutzt. Die seit Januar 2020 auf diesem Weg möglichen Melderegisterauskünfte werden durchschnittlich nur 5 – 6 mal im Monat nachgefragt. Ähnlich scheinen Vorbehalte bei der Beantragung von Führungszeugnissen über das Portal des Bundesamtes für Justiz zu bestehen.

Die notwendigen persönlichen Vorsprachen erfolgen seit Mitte des letzten Jahres in allen vier Bürgerbüros (Siegen, Weidenau, Geisweid und Eiserfeld) nach vorheriger Terminvereinbarung. Die Servicezeiten wurden damit insbesondere in den Außenstellen Eiserfeld und Geisweid deutlich ausgeweitet – letztlich um die Besucherströme in den einzelnen Bürgerbüros zu entzerren und gleichzeitig vor dem Hintergrund, möglichst vielen Einwohnern und Bürgern notwendige Vorsprachen zu ermöglichen. Die Termine können über den Online-Terminservice „Terminland“ oder alternativ auch telefonisch gebucht werden. Bei der Erreichbarkeit der eingerichteten Hotline kam es aufgrund der hohen Nachfrage immer wieder zu Wartezeiten. Hier konnte inzwischen personelle Unterstützung gewonnen werden. Dadurch kann die Klärung telefonischer Anliegen deutlich verbessert werden. Derzeit betragen die Vorlaufzeiten für Termine in den Bürgerbüros ca. 5 - 6 Wochen. Für dringende, unabweisbare Angelegenheiten können daneben auch sehr kurzfristig Vorsprachen ermöglicht werden.

#### **Standesamt:**

Als größtes Standesamt hier in der Region stellt das Standesamt Siegen jährlich mehr als 30.000 Urkunden aus. Aufgrund der Fallzahlen der Beurkundungen ist das Standesamt Siegen vergleichbar mit Kommunen in der Größe von ca. 200.000 Einwohnern. Für alle Lebenslagen (z. B. beabsichtigte Eheschließung, Einschulung, Mitgliedschaft im Verein) werden immer wieder Urkunden benötigt und angefordert. Nachdem nun über das Serviceportal die Möglichkeit eingeräumt wurde, dass die Antragsteller ihre Berechtigung

durch Nutzung der eID-Funktion nachweisen, können Urkunden nun auch auf diesem Weg elektronisch angefordert und die Gebühr entrichtet werden.

Alternativ können Urkunden auch unter Übermittlung der Kopien des Personalausweises über das Portal angefordert werden. Auch hier erfolgt dann die Bezahlung über giropay oder paypal.

Es kann festgestellt werden, dass das Angebot gut angenommen wird. Da auf diesem Weg regelmäßig alle notwendigen Angaben für die Anträge mit übermittelt werden, verringern sich die Bearbeitungszeiten und die Urkunden können schneller den Antragstellern übersandt werden.

Daneben besteht selbstverständlich weiterhin die Möglichkeit, auf schriftlichem Weg Urkunden zu beantragen.

Durch das Gesetz zur Digitalisierung von Verwaltungsverfahren bei der Gewährung von Familienleistungen wurde die Grundlage geschaffen, den Zugang zu zentralen Familienleistungen so stark wie möglich zu vereinfachen. Hieraus werden sich zukünftig weitere Möglichkeiten zur elektronischen Übermittlung der Daten der Beurkundung der Geburt eines Kindes durch die Standesämter an die Elterngelassen ergeben.

Seit Jahren werden auch im Standesamt Termine für notwendige persönliche Vorsprachen vereinbart, was sich zur Zufriedenheit aller Parteien bewährt hat.

Eheschließungen wurden auch während der Hochzeiten der Pandemie durchgeführt. Angepasst an die jeweilige Inzidenzlage gab es Einschränkungen, in Bezug auf die Teilnahme der Gäste bei der Trauung. Aktuell können im Rathaus neben dem Brautpaar 6 Gäste, im Trauzimmer im oberen Schloss 10 Gäste am Termin zur Eheschließung teilnehmen.

### **Ausländerbehörde**

Wesentliche Änderungen gibt es auch beim Online-Auftritt der Ausländerbehörde der Universitätsstadt. So werden seit Kurzem zu über 30 Themen und Fragen Informationen auf einer grundlegend neu strukturierten Internetpräsenz dargestellt. Dies ermöglicht den Besuchern der Website ausführliche Auskünfte zu Aufenthalts- und Arbeitsrechten, Verfahrensabläufen und Ansprechpartnern zu erhalten.

Gerade dieser Bereich der Verwaltung ist geprägt durch eine Vielzahl ständiger Rechtsänderungen, die eine laufende Aktualisierung der bestehenden Präsenz erforderlich machen.

Gleichzeitig können nun seit April Anträge auf Anerkennung einer Verpflichtungserklärung über *VisitVis-Online* elektronisch gestellt und übermittelt werden. Diese Bestätigungen zur Bonität der hier lebenden Gastgebenden werden durch die deutschen Auslandsvertretungen in Visumsangelegenheiten verlangt.

Die Einladenden haben nunmehr die Möglichkeit das Formular online auszufüllen und unter Beifügung der benötigten Unterlagen unmittelbar an die Ausländerbehörde vollelektronisch zur Prüfung zu übersenden. Hier wird dann geprüft, ob dem Antrag entsprochen werden kann und im Anschluss (z.B. per E-Mail oder Telefon) ein Termin zur notwendigen

Beglaubigung der Unterschrift vereinbart. Damit verkürzen sich die Zeiten für Vorsprachen bei der Behörde deutlich.

Aufgrund der pandemiebedingten Einschränkungen bei Reisen wurde diese Möglichkeit zunächst eher zurückhaltend in Anspruch genommen. Nachdem wieder Besuchreisen vermehrt möglich sind, kann bereits ein Anstieg der Inanspruchnahme dieser Möglichkeit festgestellt werden.

Zudem wurde das Angebot der Ausländerbehörde dahingehend erweitert, dass ab sofort auch Anträge auf Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln über das Serviceportal der Universitätsstadt Siegen gestellt werden können. Das in mehreren Sprachen zur Verfügung stehende Antragsformular ermöglicht es auf elektronischem Weg, die erforderlichen Anträge rechtzeitig ohne Zeitverlust an die Ausländerbehörde zur Prüfung zu übersenden. Es ist lediglich erforderlich, dass die notwendigen Unterlagen dem Online-Antrag beigelegt werden. Auch hier wird im Anschluss ein entsprechender Termin vereinbart, in dem dann die Abgabe biometrischer Daten und Leistung der notwendigen Unterschrift der Antragstellenden erfolgen kann.

Die hierfür erforderlichen Zeiten für die Vorsprachen verkürzen sich jedoch deutlich, wenn aufgrund der elektronisch zur Verfügung gestellten Unterlagen die Prüfung bereits im Vorfeld erfolgen kann.

### **Einbürgerung**

Im Bereich der Einbürgerungs- und Staatsangehörigkeitsbehörde ist die Möglichkeit zur online-Terminvergabe Mitte Dezember umgesetzt worden.

In der Folge ist beabsichtigt, auch in weiteren Bereiche der Abteilung Bürgerdienste über das eingesetzte Verfahren diese Möglichkeit anzubieten. Hierdurch wird eine Entlastung im Bereich der telefonischen Kontakte und verbesserte Erreichbarkeit für anderweitige Anliegen erwartet.

Hier, wie auch bei der Ausländerbehörde, erfolgen Vorsprachen bereits seit Jahren nach vorheriger Terminvereinbarung. Eine kundenorientierte und sachgerechte Bearbeitung wäre ansonsten nicht gewährleistet.

Bereits 2010 wurde der Personalausweis mit der Möglichkeit der elektronischen Identifizierung eingeführt. Seit 2017 erfolgt die Auslieferung nur noch mit eingeschalteter eID-Funktion. Der elektronische Aufenthaltstitel bietet diese Funktion seit Einführung im Jahr 2011. Vermutlich auch, weil das Angebot zunächst eher gering war, wurde diese Möglichkeit bisher nur wenig genutzt. Die Einschränkungen und notwendigen veränderten Abläufe in vielen Lebenssituationen haben sicher dazu beigetragen, den Ausbau der Angebote zur Nutzung von Dienstleistungen zu beschleunigen. Auch die Akzeptanz und Nachfrage durch die Nutzer wird als langsam steigend wahrgenommen.

Die Abteilung Bürgerdienste bietet damit bereits jetzt einen Teil ihrer Aufgaben in einem Dienstleistungsformat an, welches in Vorbereitung auf die durch das Onlinezugangsgesetz zu erwartenden Änderungen einen weiteren Schritt in Richtung digitale Verwaltung darstellt.

Es bleibt den Bürgerinnen und Bürgern überlassen, ob sie die digital angebotenen Dienstleistungen annehmen. Der weitere Ausbau der Online-Verfahren wird konsequent weiterverfolgt.

**Finanzielle Auswirkungen** ☐ ja ☒ nein

Gesamtkosten der Maßnahme	jährliche Folgekosten	Finanzierung Eigenanteil	Finanzierung objektbezogene Einzahlungen	Abstimmung mit dem Kämmerer <input type="checkbox"/> ist erfolgt. <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich, da Haushaltsmittel im Haushaltsjahr zur Verfügung stehen.
---------------------------	-----------------------	--------------------------	--	--

#### Veranschlagung

<input type="checkbox"/> im Finanzplan	<input type="checkbox"/> im Ergebnisplan	<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja, mit	Kostenträger/ Investitionscode  Sachkonto
--	--	-------------------------------	----------------------------------	--

#### Klimaschutz

<b>Klimarelevanz</b>  <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja, positiv <input type="checkbox"/> Ja, negativ <input type="checkbox"/> Prüfbedarf	<b>Veränderungen CO<sub>2</sub>-Emissionen</b>  <input type="checkbox"/> erhebliche Reduktion <input type="checkbox"/> geringe Reduktion <input type="checkbox"/> geringe Erhöhung <input type="checkbox"/> erhebliche Erhöhung	<b>Übereinstimmung mit dem Zielen bzw. dem Zielkonzept der Stadt Siegen</b>  <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Unbekannt	<b>Bestehen alternative Handlungsoptionen?</b>  <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja
<b>Erläuterung Klimarelevanz</b>			
<b>Begründung (Veränderung / Übereinstimmung / Handlungsoptionen)</b>			

i. A.

gez.

Nothacker  
Abteilungsleiterin

Die Verwaltungsvorlage wurde im Rahmen eines Workflows durch die beteiligten Adressaten digital verifiziert und weitergegeben und ist ohne Unterschrift gültig.