

[Diese Seite wurde automatisch aus den Dokumentmetadaten erzeugt]

Dokumentennummer: 20241002-3830483

Versionsnummer: 6

Dokumentenbetreff: 2024-10-02 Abschlussbericht 150.33 FINAL

Name der Originaldatei: 2024-10-02 Abschlussbericht 150.33 FINAL

Inhaltstyp der Originaldatei: application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document



100.11

Organisationsentwicklung

**Personalbedarfsberechnung
und
organisatorische Maßnahmen**

**Einbürgerungsstelle (150.33)
2024**

Ansprechpartnerin

Amt für Organisation, IT und Zentrale Leistungen

Abteilung Organisationsentwicklung I 100.11

Katharina Imkamp

Telefon 0521 51-3308

E-Mail katharina.imkamp@bielefeld.de

Inhalt

1. Einleitung	1
2. Personalbedarfsberechnung.....	1
2.1 (Ist-)Prozessaufnahme.....	1
2.2 Prozessoptimierung und -digitalisierung	2
2.3 Stellenbedarf.....	3
2.3.1 Entwicklung der Stellenanzahl und der Antragseingänge 2019 - 2024	3
2.3.2 Ermittlung des Stellenbedarfs für die laufende Sachbearbeitung ab dem 01.01.2025	4
2.3.3 Zusätzlicher Stellenbedarf für Abarbeitung von Rückständen bzw. von Fällen in Bearbeitung.....	5
2.3.4 Gesamt erforderlicher Stellenbedarf	5
3. Begleitende ablauf- und aufbauorganisatorische Empfehlungen.....	6
3.1 Frontoffice / Ausweitung Öffnungszeiten	7
3.2 Verfahrensumstellung	8
3.3 Räumlichkeiten	9
4. Evaluation	9

1. Einleitung

Aufgrund der sprunghaft angestiegenen Zahl von Anträgen Anfang 2024, die in Verbindung mit der Verabschiedung des novellierten Staatsangehörigkeitsgesetzes stehen (aktuell sind über 4.300 Fälle in der städtischen Einbürgerungsstelle in Bearbeitung), hat die Abteilung Organisationsentwicklung (100.11) des Amtes für Organisation, IT und Zentrale Leistungen in Zusammenarbeit mit der Fa. PICTURE GmbH in den vergangenen Monaten den Hauptgeschäftsprozess „Antrag auf Einbürgerung bearbeiten“ in der städtischen Einbürgerungsstelle aufgenommen (150.33) und daraus resultierend eine Stellenbemessung durchgeführt.

Die organisatorische Betrachtung gliederte sich im Wesentlichen auf in (Teil-)Prozessaufnahmen, die Erarbeitung optimierter Soll-Prozesse sowie Workshops mit den Mitarbeitenden. Im Untersuchungszeitraum wurde überdies mehrfach während der Öffnungszeiten hospitiert, um die Tätigkeitsfelder sowie die Arbeit vor Ort umfangreicher kennenzulernen und einschätzen zu können. Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden - für einen abrundenden Eindruck - ebenfalls Interviews geführt. Darüber hinaus wurden die übermittelten statistischen Daten ausgewertet und für die Stellenbemessung aufbereitet.

Das Ergebnis der im Juli 2024 abgeschlossenen Stellenbedarfsberechnung sowie der begleitenden organisatorischen Betrachtung liegt nunmehr mit diesem Bericht vor.

2. Personalbedarfsberechnung

2.1 (Ist-)Prozessaufnahme

Für die Personalbedarfsberechnung wurde insbesondere der Hauptgeschäftsprozess „Antrag auf Einbürgerung bearbeiten“ aufgenommen. Dieser besteht aus insgesamt fünf (teilweise alternativen) Teilprozessen:

- 1) Erstprüfung
- 2) Unterlagennachforderung
- 3) Situative Prüfung und Bewilligung (alternativ)
- 4) Rücknahme durch die Kundin/den Kunden (alternativ)
- 5) Ablehnung durch die Einbürgerungsstelle und ggf. Klagebearbeitung (alternativ)

Jeder einzelne Arbeitsschritt bzw. Prozessbaustein (insgesamt 192) wurde mit mittleren Bearbeitungszeiten hinterlegt und ggf. mit Häufigkeiten bzw. Wahrscheinlichkeiten versehen. Diese Daten wurden teilweise über qualifizierte Schätzungen durch die Mitarbeiterinnen (im Rahmen der sog. PERT-Methode), Hospitationen sowie durch statistische Auswertungen ermittelt.

(Anmerkung der Verfasserin: Der gesamte Prozess kann diesem Bericht aus Übersichtlichkeitsgründen nicht beigefügt werden, weshalb im Folgenden immer wieder auszugsweise bzw. beispielhaft darauf eingegangen wird.)

2.2 Prozessoptimierung und -digitalisierung

Im Anschluss an die Prozessaufnahme sind Optimierungspotentiale identifiziert und ein Soll-Prozess modelliert worden. Als Potentiale sind beispielhaft erkannt worden:

Optimierungspotential	Ist-Prozess	Soll-Prozess bzw. aktueller Sachstand
Verkürzung des Dienstwegs	Einbürgerungsverfahren zur Unterzeichnung auf dem Dienstweg ging von Sachbearbeitung bis zur Amtsleitung	Unterschriftenweg wird verkürzt; Reduzierung um eine Hierarchieebene
Schaffung von Standards in der Sachbearbeitung	Die Bearbeitung von Anträgen erfolgte aus prozessualer Sicht teilweise unterschiedlich	Klare (Teil-)Prozesse vereinheitlichen nun das Vorgehen in der Sachbearbeitung
Schaffung automatisierter Schnittstellen	Fehlende Schnittstellen zwischen Fachverfahren, dem städtischen DMS und dem Serviceportal, weshalb Daten teilweise händisch übertragen werden mussten und teilweise „doppelt“ gepflegt worden sind	Abstimmungsgespräche mit den Fachverfahrensherstellern und der städtischen IT haben zwischenzeitlich stattgefunden. Realisierung ist in den kommenden Monaten zu erwarten.
Digitale Aktenführung	Aktenführung erfolgte bisher größtenteils in analoger Form (bedingt durch Bearbeitung von rückständigen Papieranträgen, die noch nicht digitalisiert werden konnten)	Verfahrensumstellung: Aktenführung erfolgt zukünftig digital. Die e-Akte im DMS ist das führende Element (s. hierzu auch Punkt 3.2 des Berichts)
Automatisierte Eingangsbestätigung	Bei online eingereichten Anträgen gab es bisher keine automatisierte Eingangsbestätigung; diese wurde manuell angestoßen	Automatisierte Eingangsbestätigung bei Onlineanträgen
Sicherheitsprüfung im Fachverfahren	Bei Online-Sicherheitsprüfungen musste bei jedem/ jeder einzelnen Einbürgerungsinteressenten/-interessentin für jede bisherige Meldeadresse und jede mögliche Namensführung gesondert manuell eine Prüfung angestoßen werden, was sehr zeitintensiv gewesen ist	Die Sicherheitsprüfung wird zukünftig in das Fachverfahren eingebettet, was eine Zeitersparnis pro Antrag von ca. 20 Minuten bedeuten wird.

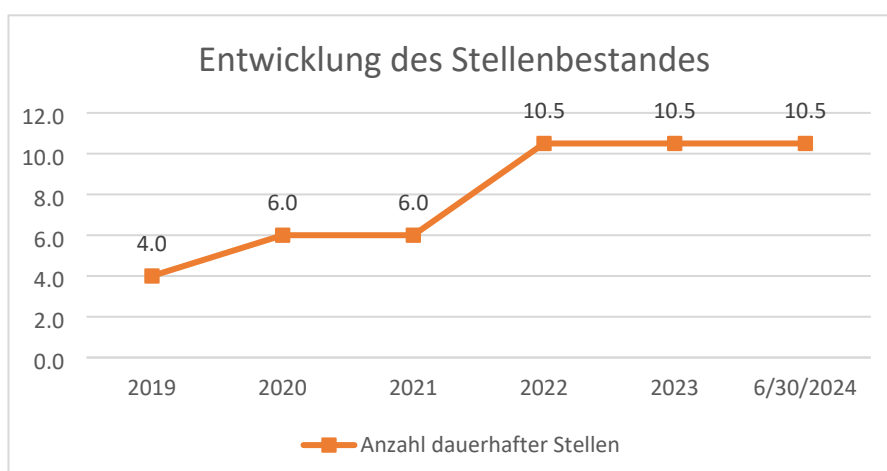
Effiziente Kommunikation	Beteiligung von anderen Dienststellen (z.B. Amt für Soziale Leistungen, Jobcenter etc.) erfolgte bisher teilweise per (Haus-)Post	Beteiligung erfolgt jetzt elektronisch per E-Mail
Optimierung der technischen Ausstattung	Technische Ausstattung bisher gemäß den städtischen IT-Standards, was in dem Bereich allerdings oftmals Performance-Schwierigkeiten verursacht hat	Anschaffung von sogenannten Power-Notebooks
Unterstützung durch die städtische Ausbildungsfirma „newbie“		An- bzw. Nachforderung von noch benötigten Unterlagen

Zum Punkt „Ausbau der Digitalisierung“ sei darauf hingewiesen, dass die Einbürgerungsstelle Pilotkommune bei der bundesweiten Einführung des Online-Einbürgerungsantrages ist. Darüber hinaus nimmt die Ausländerbehörde in Bielefeld auch kommunal eine Pilotfunktion bei der Einführung des Dokumentenmanagementsystems/eAkte ein. Aus dieser führenden Position bei der Umsetzung digitaler Vorhaben heraus ergeben sich weitere notwendige Maßnahmen, die als Erkenntnisgewinn während der Pilotphase erkannt worden sind. Insoweit ist es kein Widerspruch, wenn trotz der bereits getroffenen Maßnahmen im Bereich der Digitalisierung insbesondere in diesem Bereich weitere Anstrengungen erforderlich sind.

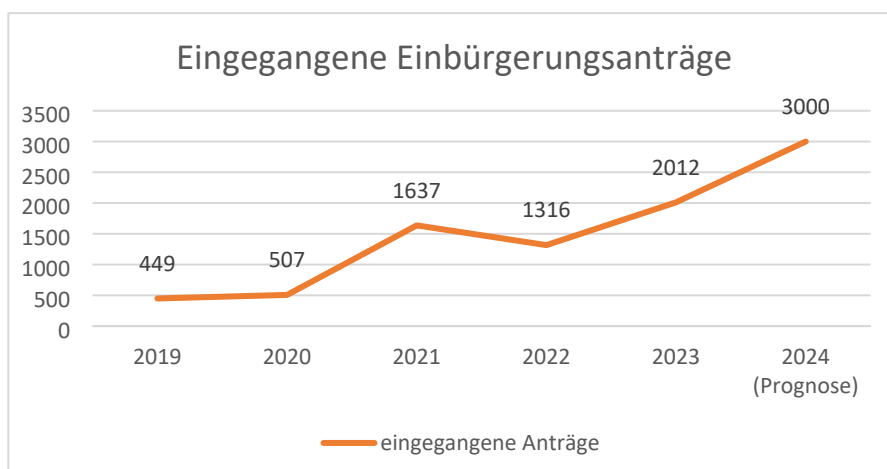
2.3 Stellenbedarf

2.3.1 Entwicklung der Stellenanzahl und der Antragseingänge 2019 - 2024

Im Jahr 2019 hatte die städtische Einbürgerungsstelle 4,0 Mitarbeitende. In den Jahren 2020-2021 waren es 6,0 Stellen und seit 2022 sind es 10,5 dauerhafte Stellen (inkl. 1,0 Leitung) bei 150.33. Dies entspricht einer Steigerung des Stellenbestandes von 2019 bis dato von 262,5 %.



Im Vergleich dazu sieht die Zunahme bei den eingegangenen Anträgen auf Einbürgerung wie folgt aus:



(Hinweis zur o.a. Abbildung: Für 2024 handelt es sich um eine Prognose;
Stand 30.06.24 sind bisher 1.525 Anträge eingegangen)

Dies entspricht wiederum einer prozentualen Steigerung von 668,15 %.

Vor dem Hintergrund der vorgenannten Entwicklungen erscheint es nicht verwunderlich, dass das Pensum an Anträgen von den Mitarbeitenden der Einbürgerungsstelle nicht adäquat bewältigt werden konnte. Zudem führte hohe Fluktuation bei den Mitarbeitenden zu Engpässen.

Um die prognostizierten Zahlen an Anträgen zu bewältigen, ist somit nicht nur aus organisatorischer Sicht ein Personalaufwuchs dringend erforderlich.

2.3.2 Ermittlung des Stellenbedarfs für die laufende Sachbearbeitung ab dem 01.01.2025

Für die Ermittlung des Stellenbedarfs ist im Vorfeld seitens des Bürgeramtes und der Abteilung Organisationsentwicklung entschieden worden, diesen konkret anhand des aufgenommenen und optimierten Prozesses zu berechnen. Hierfür liegt grundsätzlich die Formel

$$\frac{\text{mittlere Bearbeitungszeit} \times \text{Anzahl der Anträge}}{\text{Normalarbeitszeit pro MA}}$$

zugrunde. Bei dem optimierten Sollprozess wurde deshalb jeder einzelne Prozessbaustein (= „Arbeitsschritt“) mit der jeweiligen durchschnittlichen Bearbeitungszeit hinterlegt und die Anzahl der jährlichen Einbürgerungsanträge (ab dem 01.01.2025: 2440 Anträge von Kundinnen und Kunden über 16 Jahren sowie 610 Anträge von miteinzubürgernden Kindern unter 16 Jahren) prognostiziert. Die Nettoarbeitszeit beträgt abzüglich 10% sachlicher und persönlicher Verteilzeiten gemäß der Empfehlung der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) 88.020 Jahresarbeitsminuten.

Die errechnete, dem Sollprozess zugrundeliegende Bearbeitungsdauer beträgt je Einbürgerungsantrag einer erwachsenen Person -von Antragseingang bis Entscheidung inkl. ggf. Übergabe der Einbürgerungsurkunde- bei der Bielefelder Einbürgerungsstelle im Durchschnitt 336 Minuten. Miteinzubürgernde Kinder unter 16 Jahren sind zusätzlich mit einem Zeitanteil

von 40% berücksichtigt worden. Im Gesetzesentwurf der Bundesregierung bezüglich der Novellierung des Staatsangehörigkeitsgesetzes wurde für die Bearbeitung eines jeden Antrags ein Schätzwert von 369 Minuten angesetzt - in Bielefeld liegt die errechnete durchschnittliche Bearbeitungszeit damit sogar 33 Minuten unterhalb dieses Wertes.

Die Dauer des gesamten Antragsverfahrens (von Einreichung bis zur finalen Entscheidung) beträgt trotzdem regelmäßig mehrere Monate bis hin zu über einem Jahr, da jeder Einzelfall individualisiert geprüft werden muss und eine Vielzahl von Unterlagen (z.B. umfangreiche Identitäts- und Einkommensnachweise) von den Kundinnen und Kunden sowie Rückmeldungen von externen Stellen (Sozialämter, Jobcenter, Agentur für Arbeit, Sicherheitsbehörden, Staatsanwaltschaften etc.) erforderlich ist. Aufgrund dieser Mitwirkungserfordernisse muss die Bearbeitung des Antrags durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter immer wieder unterbrochen werden. Angesichts dieser nicht beeinflussbaren Unterbrechungen ist es auch nicht möglich bzw. nicht sinnvoll, eine Kennzahl zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer zu erheben.

Der auf die o.a. Art und Weise berechnete Stellenbedarf für fallbezogene Tätigkeiten beträgt 10,0 Stellen. Zusätzlich zu diesem fallbezogenen Stellenbedarf gibt es noch fallunabhängige Arbeiten, zu denen beispielsweise die Besetzung der beiden Frontoffices (s. hierzu auch die Ausführungen unter Pkt. 3.1), Hintergrundarbeiten (Bedienung Hotline der Einbürgerungsstelle, Bearbeitung des E-Mailfunktionspostfachs und der Posteingänge) sowie koordinierende Tätigkeiten gehören. Der Umfang hierfür beträgt zusätzliche 4,7 Stellen, sodass sich der gesamte Stellenbedarf für die städtische Einbürgerungsstelle auf 14,7 Stellen plus 1,0 Stellenanteile für die Abteilungsleitung beläuft. Gegenüber dem Status Quo ergibt sich daraus ein Mehrbedarf von 5,2 Planstellen, die dauerhaft einzurichten sind.

2.3.3 Zusätzlicher Stellenbedarf für Abarbeitung von Rückständen bzw. von Fällen in Bearbeitung

Angesichts der hohen Zahl an Fällen (inkl. Rückstandsabarbeitung), die bereits in Bearbeitung sind und die sich bis zum Jahresende voraussichtlich auf 5000 Fälle steigern werden, wird über die vorgenannten 14,7 Planstellen hinaus weiteres Personal benötigt, um neben den neu eingehenden Anträgen den vorhandenen Bearbeitungsstau innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens -unter Berücksichtigung von Einarbeitungskapazitäten, Fluktuation sowie tatsächlichen Stellenbesetzungen- abzuarbeiten. Hierfür sind sechs weitere Stellen erforderlich, die mit einem Kw-Vermerk 2030 versehen werden sollen. Die Realisierung der kw-Vermerke würde entsprechend dem Fortschritt der Abarbeitung der laufenden Fälle erfolgen, und könnte ggf. schon vor 2030 vollzogen sein.

2.3.4 Gesamt erforderlicher Stellenbedarf

Der ermittelte Stellenmehrbedarf liegt nunmehr bei 11,2 Stellen gesamt, von denen sechs Stellen mit einem kw-Vermerk 2030 versehen werden können. Bzgl. der Refinanzierungsthematik wird auf die Haushaltsvorlage des Bürgeramtes (Drs.-Nr. 8482/2020-2025) verwiesen.

(Anmerkung der Verfasserin: 3,0 Stellen mit kw-Vermerk 2030 wurden bereits im Vorgriff auf diesen Bericht vom Rat der Stadt Bielefeld in seiner Sitzung vom 27.06.2024 bewilligt.)

Die weitere Entwicklung des Stellenbedarfs wird im Rahmen eines Evaluationsprozesses fortlaufend betrachtet.

3. Begleitende ablauf- und aufbauorganisatorische Empfehlungen

Ausländerbehörden, und somit auch die städtische Einbürgerungsstelle, waren in der Vergangenheit reine Ordnungsbehörden. Die Ausländerbehörde heute aber ist Ordnungs- und Willkommensbehörde zugleich. Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) beschreibt deshalb in seinem Werkzeugkoffer für Ausländerbehörden im Rahmen des Modellprojekts „Ausländerbehörden-Willkommensbehörden“ folgende fünf Eckpunkte als Orientierung für eine Willkommensbehörde, an denen sich auch die Stadt Bielefeld ausrichtet:

In ihrem Selbstverständnis hat sich die Ausländerbehörde zur Willkommensbehörde entwickelt. Das bedeutet beispielsweise, dass ordnungsrechtliche Ermessensspielräume zugunsten der Kundinnen und Kunden ausgelegt werden. Es werden Beratungsaufgaben wahrgenommen.

Die Binnenorganisation ist auf die Bedarfe der Kundinnen und Kunden ausgerichtet. Das heißt, die Ausländerbehörde hat Möglichkeiten geschaffen, um im Vorfeld zu prüfen, ob Unterlagen für einen Termin vollständig sind. Und die Ausländerbehörde hat die Terminvergabe so organisiert, dass es vor Ort zu möglichst kurzen Wartezeiten kommt.

Äußeres Erscheinungsbild und externe Kommunikation schaffen Orientierung für Kundinnen und Kunden sowie die allgemeine Öffentlichkeit. Als Beispiele hierfür werden genannt, dass die Ausländerbehörde in ansprechenden und funktionalen Räumlichkeiten arbeitet. Umfassende Informationen werden gut zugänglich zur Verfügung gestellt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausländerbehörde haben die für eine Willkommensbehörde notwendigen Kompetenzen: Kompetenz, um mit Vielfalt umzugehen, sich dienstleistungsorientiert zu verhalten und die Kompetenz, rechtliche Ermessensspielräume transparent und mit vergleichbaren Ergebnissen auszulegen. Entscheidungsprozesse sind klar und transparent.

Ausländerbehörden kommt eine Schlüsselfunktion bei der Verbesserung der Willkommenskultur in Deutschland zu und anhand der vorgenannten Punkte wird deutlich, dass sich das Verständnis der Kommunalen Ausländerbehörde im Wandel befindet. Einzelne Punkte sind bei der organisatorischen Betrachtung der Abteilung 150.33 deshalb entsprechend miteingeflossen.

Im Hinblick auf eine dienstleistungs- und zukunftsorientierte Behörde sollte die Ausrichtung der genannten Dimensionen anhand der Bedarfe der Kundinnen und Kunden erfolgen. Die akuten Handlungsfelder der Einbürgerungsstelle werden im Folgenden näher erläutert.

3.1 Frontoffice / Ausweitung Öffnungszeiten

Die Ansprechbarkeit und damit auch die Erreichbarkeit der Einbürgerungsstelle werden von den Kundinnen und Kunden als ein zentrales Merkmal der Serviceorientierung wahrgenommen. Der Ist-Zustand gestaltet sich aktuell wie folgt:

Das bisherige Frontoffice der Einbürgerungsstelle hat derzeit dienstags von 08:00 Uhr bis 10:00 Uhr und donnerstags von 09:00 bis 10:00 Uhr sowie von 15:00 Uhr bis 17:00 Uhr geöffnet. In diesen Zeiten können von Kundinnen und Kunden ohne Termin Anträge und nachge-

forderte Unterlagen abgegeben werden. In Summe ergibt sich hieraus eine Öffnungszeit von wöchentlich fünf Stunden. Aufgrund der unzureichenden personellen Ressourcen und der damit verbundenen fehlenden Möglichkeiten für ein ausreichendes Terminangebot, ist bisher bewusst auf die Einführung eines Terminkonzeptes, wie es in den übrigen Bereichen der Ausländerbehörde längst etabliert ist, verzichtet worden.

Durch die bisherige fehlende Möglichkeit von Terminvereinbarungen entstehen allerdings oft lange Wartezeiten, was sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeitenden unbefriedigend ist. Zudem steht den Mitarbeitenden zu wenig Zeit zur Verfügung, um adäquat auf die individuellen Sachverhalte und Fragestellungen der Kundinnen und Kunden einzugehen.

Empfehlung

Es wird zum einen empfohlen, die Öffnungszeiten der Einbürgerungsstelle auszuweiten, um ein serviceorientiertes Angebot sicherzustellen. Dabei könnte sich an den Öffnungszeiten innerhalb des Bürgeramtes orientiert werden. Perspektivisch sollten auch ausgedehntere Öffnungszeiten im Nachmittagsbereich angeboten werden.

Zum anderen muss das grundsätzliche Angebot im Bereich des Frontoffice überdacht werden. Aktuell können dort (aus Kapazitätsgründen) lediglich Anträge oder Unterlagen abgegeben werden; Beratungsgespräche oder die Beantwortung von Nachfragen erfolgen nicht oder nur rudimentär.

Die bisherige Qualität der eingereichten Anträge ist teilweise unzureichend und teilweise besteht von vornherein keine Aussicht auf Erfolg: Mit einem ausgeweiteten (optionalen) Beratungsangebot sowie Antragsabgaben mit vorheriger Terminvereinbarung könnte bereits im Vorfeld die Anzahl der zu bearbeitenden Anträge reduziert werden, da evtl. einige der Kundinnen und Kunden nach erfolgter Beratung von einer Antragstellung absehen würden.

Von daher wird folgendes empfohlen: Es werden zwei Büros (Frontoffices) eingerichtet. Eins der Frontoffices kann ohne vorherige Terminvereinbarung aufgesucht werden, um kurzfristig einzelne Unterlagen nachzureichen oder um spontane Fragen stellen zu können. Im Hintergrund kann die Hotline der Einbürgerungsstelle von den dort tätigen Mitarbeitenden bedient, sowie Mails und Post bearbeitet bzw. weitergeleitet werden. In dem anderen Frontoffice können im Vorfeld seitens der Kundinnen und Kunden feste Termine gebucht werden, um sich entweder beraten zu lassen oder aber ihren Antrag abzugeben, damit dieser direkt vor Ort erstgesichtet und das weitere Vorgehen besprochen werden kann.

Ein wesentlicher Bestandteil der Frontofficetätigkeiten wird darüber hinaus auch die Bearbeitung von eigenen Fällen (z.B. Anträge von Einzelpersonen oder EU-Bürgerinnen und -Bürger) sein, um die Kolleginnen und Kollegen des gehobenen Dienstes im Bereich der Sachbearbeitung zu entlasten.

Die hierfür erforderlichen Personalkapazitäten sind in der Personalbedarfsberechnung bereits berücksichtigt.

3.2 Verfahrensumstellung

Bisher können Anträge von Kundinnen und Kunden entweder postalisch oder digital (die Möglichkeit wird zu ca. 25% genutzt) gestellt werden. Diese werden in chronologischer Reihenfolge in Bearbeitung genommen. Eine persönliche Vorsprache findet im weiteren Verfahren in jedem Fall noch statt, da einige Unterlagen (insbesondere Identitätsdokumente) im Original eingereicht werden müssen.

In der Vergangenheit wurden die Akten entweder in Papierform geführt und/oder die Daten waren in unterschiedlichen Verfahren (Online- bzw. Mitarbeiterportal, Fachverfahren und DMS) digital vorhanden. Beizubringende Originalunterlagen sollten von den Kundinnen und Kunden inkl. einer entsprechenden Kopie persönlich im bisherigen Frontoffice abgegeben werden. Dieses Vorgehen führte regelmäßig dazu, dass sich, bedingt durch die fehlende Möglichkeit einer Terminvereinbarung, längere Wartezeiten ergaben. Die Kopien wurden sodann zur Papierakte genommen und/oder für die e-Akte eingescannt.

Empfehlung:

Das Verfahren wird auf vollständige Digitalisierung umgestellt. Führendes Element ist die e-Akte im DMS. Durch die zukünftige Einführung von Schnittstellen im Onlineportal und im Fachverfahren können Daten entsprechend transferiert und weitergenutzt werden, die „doppelte“ Datenpflege entfällt. Das bedeutet konkret: Alle (Papier-)Anträge und eingereichte Unterlagen werden bereits im Frontoffice eingescannt und zur e-Akte genommen. Für die Digitalisierung von sich in laufender Bearbeitung befindlichen Akten sind bereits kurzfristig studentische Hilfskräfte eingestellt worden, sodass kurz- bis mittelfristig jeder Vorgang von jedem Arbeitsplatz direkt aufgerufen und (weiter) bearbeitet werden kann.

Für die (Papier-)Antragsabgabe sollte ein fester Termin im Frontoffice vereinbart werden, sodass die Unterlagen direkt durch die Sachbearbeitung erstgesichtet werden kann und das weitere Vorgehen mit der Kundin/dem Kunden direkt besprochen werden kann. Auf diese Weise kann Missverständnissen, die durch eine rein schriftliche Konversation entstehen könnten, vorgebeugt werden und ggf. können Anträge, die zweifelsfrei negativ beschieden werden müssten, mit einer entsprechenden Erläuterung der Gründe direkt zurückgewiesen werden, was das gesamte Antragsvolumen reduzieren würde.

Durch die Erstsichtung der Anträge (sowohl analoger als auch digitaler Art) durch die Mitarbeitenden des Frontoffice und das direkte Einscannen werden Synergieeffekte geschaffen und Bearbeitungszeiten reduziert.

Die Bearbeitung der Vorgänge erfolgt sodann digital, was u.a. auch das Arbeiten aus dem Homeoffice heraus vollumfänglich ermöglicht. Unabhängig davon werden die Sachbearbeitungen in komplexeren Fällen auch Termine vor Ort anbieten, um schwierige Sachverhalte im direkten Gespräch klären zu können.

Darüber hinaus werden die FAQs auf der Homepage zeitnah aktualisiert und die Vorgaben, welche Unterlagen einem Antrag in jedem Fall beizufügen sind, konkretisiert und ggf. mit Beispielen versehen, um die generelle Qualität der eingehenden Anträge zu steigern.

3.3 Räumlichkeiten

Die Einbürgerungsstelle ist derzeit in der ersten Etage des Neuen Rathauses untergebracht, und dort stehen acht Büroräume (Einzelbüros) plus zwei Doppelbüros (eins für das bisherige

Frontoffice und in dem anderen ist zusätzlich ein dauerhafter Anwärterplatz untergebracht) zur Verfügung.

Aktuell hat die Einbürgerungsstelle inkl. der kürzlich durch den Rat der Stadt Bielefeld bewilligten drei Mehrstellen 14 Mitarbeitende. Wenn die oben errechneten Mehrstellen durch den Rat bewilligt werden sollten, wächst der Personalbestand perspektivisch auf mind. 23 Mitarbeitende an. Ca. 8,0 Stellen hiervon sind für Frontofficetätigkeiten geplant: Homeoffice und Desksharingmodelle sind in diesem Bereich nicht möglich, da vorwiegend Präsenz erforderlich ist.

Selbst wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der originären Sachbearbeitung tätig sind, ihren Arbeitsplatz im Rahmen von Desksharingmodellen teilen würden und teilweise im Homeoffice tätig wären (was bereits jetzt praktiziert wird), ist der Bürobestand in der jetzigen Form nicht auskömmlich. Insbesondere durch die Ausweitung des Frontoffice werden Büroräume umgebaut und umgestaltet werden müssen.

Aus diesem Grund sollte gemeinsam mit dem städtischen Immobilienservicebetrieb nach Möglichkeiten und Lösungen gesucht werden, sowohl den behördlichen Anforderungen als auch den Anforderungen auf Seite der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden.

4. Evaluation

Die oben genannten arbeitsorganisatorischen Empfehlungen (insbesondere die Ausweitung der Öffnungszeiten sowie die Fortentwicklung des Frontoffice-Bereichs) werden nach Ablauf eines Jahres durch die Abteilung Organisationsentwicklung gemeinsam mit der städtischen Einbürgerungsstelle evaluiert und die Fallzahlentwicklung ausgewertet.

Bielefeld, Oktober 2024

Zeichnungsinformationen zum Dokument

[Diese Seite wurde automatisch aus den Dokumentmetadaten erzeugt]

Zeitstempel: 04.10.2024 08:35:16

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Mitzeichnung': Erledigt

Bearbeiter: Kuche, Alexander (100.112)

Kommentar:

Zeitstempel: 04.10.2024 08:52:36

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Mitzeichnung': Erledigt

Bearbeiter: Helms, Gunnar Christopher (100.11)

Kommentar:

Zeitstempel: 07.10.2024 09:36:36

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Mitzeichnung': Erledigt

Bearbeiter: Moka, Sabine (100.1)

Kommentar:

Zeitstempel: 07.10.2024 09:38:00

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Mitzeichnung': Erledigt

Bearbeiter: Moka, Sabine (100.1) (i.V. von Meier, Frank (100))

Kommentar:

Zeitstempel: 07.10.2024 13:58:19

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Kenntnis': Erledigt

Bearbeiter: Löscher, Anke (091)

Kommentar:

Zeitstempel: 07.10.2024 13:59:38

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Kenntnis': Erledigt

Bearbeiter: Löscher, Anke (091) (i.V. von Schubert, Petra (091))

Kommentar:

Zeitstempel: 08.10.2024 07:48:29

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Kenntnis': Erledigt

Bearbeiter: Rüther, Susanne (091)

Kommentar:

Zeitstempel: 18.10.2024 11:22:32

Zeichnungsart: Aufgabe 'Zur Schlusszeichnung': Erledigt

Bearbeiter: Kaschel, Rainer (0011)

Kommentar:

Zeitstempel: 18.10.2024 11:22:32

Zeichnungsart: Aufgabe 'Ablegen': Erledigt
Bearbeiter: Kaschel, Rainer (0011)
Kommentar:

Zeitstempel: 21.10.2024 08:29:33
Zeichnungsart: Das Dokument wurde schlussgezeichnet.
Bearbeiter: Imkamp, Katharina (100.112)
Kommentar: