

Anfrage FDP „Gebührenerhöhung Bürgerberatung“

Frage:

Welche Bürger-Dienstleistungen der Verwaltung wurden in den letzten 12 Monaten digitalisiert bzw. digital optimiert, so dass es zu Zeitreduktionen und somit zu Gebührenreduktionen gekommen ist?

Antwort der Verwaltung:

In den letzten 12 Monaten wurden folgende Dienstleistungen speziell für die Bürgerberatung digitalisiert und online zur Verfügung gestellt:

Aufenthaltstitel:

Mit dem Dienst werden die OZG-Verwaltungsleistungen „Aufenthaltstitel einschl. der sog. „Ukraine-Antragsstrecke“ nach § 24 AufenthG und „Aufenthaltskarten und aufenthaltsrelevante Bescheinigungen“ bereitgestellt.

Selbstbestimmung anmelden:

Mit dem Selbstbestimmungsgesetz (SBGG) bekommt das Standesamt eine neue Aufgabe übertragen. Personen können ihren Geschlechtseintrag und die Vornamen mittels Erklärung neu bestimmen. Dabei ist für die erste der vorgeschriebenen zwei Anmeldungen/Erklärungen eine eingängige digitale Möglichkeit eingerichtet werden.

Gebührenreduktionen sind dadurch nicht zu erwarten, eine gewisse Zeitreduktion vor Ort ist zu unterstellen, da die persönliche Beratung der Bürgerinnen und Bürger zum Teil durch den (vorgeschalteten) Onlinedienst reduziert wird. Gleichzeitig können aber durch Online-Dienste Zeitaufwände durch telefonischen Support beim BürgerServiceCenter und in den Fachabteilungen entstehen.

Zusatzfrage 1:

Welche Anstrengungen wurden in den letzten Jahren unternommen, um ständig wiederkehrende Verwaltungsaufgaben durch Digitalisierung zu optimieren?

Antwort der Verwaltung:

Die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen ist eine fortlaufende Daueraufgabe. Speziell für das Bürgeramt werden derzeit mehrere Digitalisierungsvorhaben geprüft; teilweise stehen rechtliche Hürden (z.B. Unterschriftenfordernis) einer komplett digitalen Umsetzung entgegen.

Zusatzfrage 2:

Ist angedacht, zumindest im begrenzten Umfang, KI einzusetzen, um Recherchen, E-Mails und Telefonanfragen schneller und kostengünstiger zu beantworten?

Antwort der Verwaltung:

Aktuell wird der Chatbot der Stadt Bielefeld durch KI Funktionen erweitert um bessere und kundenfreundliche Auskünfte geben zu können. In diesem Rahmen soll der Chatbot auch auf die Informationen der [bielefeld.de](https://www.bielefeld.de) referenzieren können und zusätzlich auch dort eingesetzt werden. Zudem wurden Leitsätze zur Anwendung von generativer KI bei der Stadt Bielefeld aufgestellt, die alle Mitarbeitenden ermutigen generative KI im datenschutzrechtlichen Rahmen zu nutzen.