

MV/0041/26

Mitteilungsvorlage
öffentlich



Digitalisierung von Verwaltungsleistungen - Sachstand zum 11.03.2026

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat I <i>Zuständigkeit:</i> Erste Stadträtin Nicole Mrotzek	<i>Datum:</i> 17.02.2026
--	-----------------------------

Ziele:

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Geplante Sitzungstermine</i>	<i>Ö / N</i>
Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung	11.03.2026	Ö

Sachverhalt:

Der Fachdienst 12 – Digitalisierung, IT und Organisation – stellt den Ausschussmitgliedern den Sachstand der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen vor.

Anlage/n

1	2026_03_11_mit Wasserzeichen_Sachstand_Digitalisierung - AFPD
---	---



Sachstand Digitalisierung


Lucie Festersen

Celle, 11.03.2026



OZG

EfA-Dienste für Fokusleistungen & Leistungen von föderalem Interesse



lebendiges
Dokument

Fokusleistung/ Leistung von föderalem Interesse	OZG-ID	Zuständigkeit der Stadt Celle	Nutzung EfA- Dienst durch die Stadt Celle	Verfügbarkeit EfA-Dienst für NI	Prüfung EfA-Dienst durch Stadt Celle	Schaffung der Voraussetzungen	Perspektive
Anlagengenehmigung- und Zulassung	10462	in Prüfung	in Prüfung	nein	nicht begonnen	nicht begonnen	
Aufenthaltstitel	10578, 10596	ja	ja	ja	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live vsl. 2026 (Abhängigkeit Fachverfahren)
Bauvorbescheid und Baugenehmigung	10519	ja	ja	in Pilotierung	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live frühestens 2026 (bereits digital verfügbar)
Eheschließung	10026	ja	ja	ja	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live vsl. in Q2 2026
Einbürgerung	10257	ja	ja	ja	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live vsl. 2026 (Abhängigkeit Fachverfahren)
Elterngeld	10000	ja	ja	ja	abgeschlossen	abgeschlossen	Go-Live erfolgt
Personalausweis	10119	ja	ja	in Pilotierung	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live vsl. in Q2 2026
Tätigkeitsanzeige und -erlaubnis	10293	in Prüfung	in Prüfung	in Pilotierung	nicht begonnen	nicht begonnen	
Ummeldung	10124	ja	ja	ja	abgeschlossen	abgeschlossen	Go-Live erfolgt
Unternehmensanmeldung/-genehmigung	10294	in Prüfung	in Prüfung	nein	nicht begonnen	nicht begonnen	
Verpflichtungserklärung	10273	ja	ja	ja	abgeschlossen	in Arbeit	Go-Live vsl. 2026 (Abhängigkeit Fachverfahren)


OZG Marketing Onlineangebote

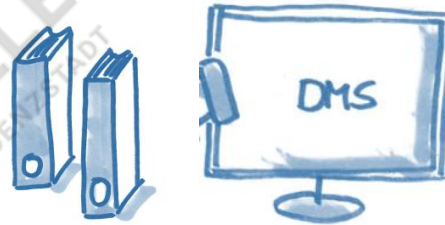
- ✓ Kampagnenstart: **Celle. Digital für Dich.**
 - Plakate im Stadtgebiet – digital & Printformat
 - begleitende Beiträge in den Social-Media-Kanälen
 - Pressebeiträge für Ankündigungen und zur Begleitung
- ✓ 17.02.2026 Infoabend zu digitalen Verwaltungsleistungen
- ✓ 18.02.2026 Messestand „Digitale Teilhabe im Alter“
- ✓ Bürgerportal umbenannt in Serviceportal



Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Stadtweite Einführung eines DMS bis Q1/2026

 Papierakte = digitale Akte



 Digitaler Workflow statt analoger Umlaufmappe



 Ausblick: Umwandlung Papiereingangspost in digitaler Form



Moderne Telefonanlage mit Chatbot & Voicebot

Mehrwert aus Bürgersicht:

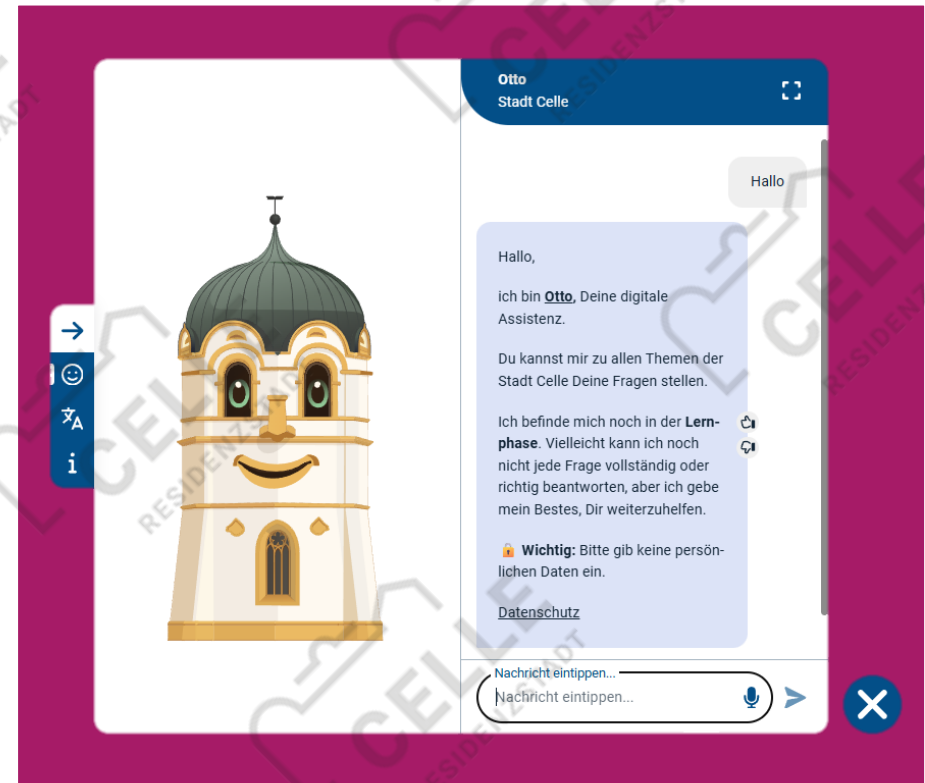
- Erreichbarkeit rund um die Uhr, unabhängig von Öffnungszeiten
 - Antworten auf Standardfragen 24/7 über Chatbot & Voicebot
- Automatisierte Beantwortung von Routineanliegen
 - Leitungen sind frei für komplexe Fälle
 - Verkürzte Wartezeiten
- Direkt beim zuständigen Bereich mithilfe intelligenter Sprachdialoge
- Hilfreich für Menschen mit Sprachbarrieren, Hör- oder Sehbeeinträchtigungen
- Mehr Zeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für komplexe Anliegen, da Standardfragen digital beantwortet werden



Otto als Chatbot auf Serviceportal und Homepage

Informationen und Fragen zu:

- Dienstleistungen im Serviceportal
- Online-Terminvergabe
- Veranstaltungen
- Karriere
- Stadtplanung
- Kultur
- ...



Ausblick

Auszug weitere laufende Projekte

- Pilotierung von KI Lösungen als Unterstützung
- Zentralisierung der Bezahlungsmöglichkeiten im Rathaus
- E-Learning Plattform
- Digitaler Posteingang & Ausgang
- Digitale Personalakte





Vielen Dank!

