

# Digitale Lösung für die Fachstelle humanitäre Visa

## Optimierung der Beratung und Zugänglichkeit

Dank eines humanitären Visums können Personen, die internationalen Schutz benötigen, legal in die Schweiz einreisen, um einen Asylantrag zu stellen. Die Fachstelle für humanitäre Visa bietet Beratung für Personen, die sich in der Schweiz befinden und deren Angehörige im Heimatland unmittelbar, ernsthaft und konkret an Leib und Leben gefährdet sind und ein humanitäres Visum beantragen möchten.

### Ausgangslage

- Neues schweizweites Projekt zur Unterstützung von Angehörigen bei der Beantragung humanitärer Visa
- Hohe Anfrage, jedoch unzureichendes Angebot an Beratungsressourcen. Beratung nur in ausgesuchten Fällen möglich.
- Aktuell erfolgt die Kontaktaufnahme über ein Formular (Forms)



### Ziel der Challenge

- Entwicklung einer Lösung zur effizienteren Bearbeitung der Anfragen
- Optimierung des Beratungsprozesses (Telefonische Beratung, automatische Triagierung, Verweisungen an andere Stellen oder Absagen)
- Prototyp-Test: Einsatz eines Chatbots zur ersten Anfragebearbeitung und Beratung

### Ressourcen, die zur Verfügung stehen

- Informationen und Leitfäden der Fachstelle zur Bearbeitung der Anfragen
- Aktuell verwendetes Formular, Dokumente
- Unterstützung durch Fachpersonen im Bereich humanitäres Visum
- Demoversion des Chatbots turn.io



Aktuelles  
Anmeldeformular



Webseite Fachstelle  
Humanitäre Visa



Merkblatt Fachstelle