

Betreff:

**Servicequalität in der Abteilung "Allgemeine
Bürgerangelegenheiten"**

Organisationseinheit:

Dezernat II
32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit

Datum:

07.09.2022

Beratungsfolge

Ausschuss für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Ordnung (zur
Kenntnis)

Sitzungstermin

07.09.2022

Status

Ö

Sachverhalt:

Zur Anfrage der Gruppe Direkte Demokraten vom 10. August 2022 (22-19272) wird wie folgt Stellung genommen:

Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten (32.41):

Die Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten bietet ebenso wie die Bezirksgeschäftsstellen Vorsprachen nur nach vorheriger Terminvereinbarung an. Damit konnten die Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger vor Ort deutlich reduziert und die Auslastung der vorhandenen Personalkapazitäten optimiert werden. Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Termine richtet sich nach der voraussichtlichen Anzahl anwesender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine fixe Anzahl an Terminen wird über einen mehrwöchigen Zeitraum freigeschaltet. Je nach Mitarbeiterverfügbarkeit werden täglich zusätzliche Termine zur Buchung freigegeben.

Für besonders dringende Anliegen werden aufgrund der angespannten Lage derzeit zusätzliche Termine vorgehalten. Diese können ausschließlich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten vergeben werden. Ziel der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten ist es vor allem, im Sommer sämtliche Urlaubs- und Geschäftsreisen zu ermöglichen.

In der Stelle Allgemeine Bürgerangelegenheiten sind seit einiger Zeit mehrere Stellen nicht besetzt. Hinzu kommen die Urlaubszeit sowie mehrere krankheitsbedingte Ausfälle in diesem Sommer. Zur Verstärkung des Teams sind kürzlich weitere Stellen ausgeschrieben worden, die in Kürze besetzt werden. Im Rahmen eines Pilotprojektes werden Bewerberinnen und Bewerber mit einer kaufmännischen Ausbildung gesucht, die sich als „Quereinsteiger“ verpflichten, parallel zur Tätigkeit für einen Zeitraum von zwei Jahren den nebendienstlichen Angestelltenlehrgang I zu absolvieren.

Eine Rückkehr zu allgemeinen Sprechzeiten unter Nutzung von Wartenummern ist derzeit nicht vorgesehen. Sie würde die Anzahl der zur Verfügung stehenden Termine nicht erhöhen. Unbedingtes Ziel ist es, die Terminvorlaufzeiten zu verringern und in Zukunft vermehrt kurzfristige Termine anzubieten. Die Wartezeit für einen Termin sollte maximal zwei Wochen betragen.

Stelle Ausländerangelegenheiten (32.42):

Seit August können Inhaber von Duldungen und Gestattungen für die Verlängerung ihrer Dokumente mittwochs zwischen 9 und 12 Uhr ohne Termin (aber mit Wartenummer) bei der Ausländerbehörde vorsprechen. Die Abholung von Aufenthaltstiteln erfolgt bereits seit Juli ohne Termin.

Die Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln ist auch weiterhin nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich. Die Terminvereinbarung ist sinnvoll, da die Sachbearbeitenden die jeweiligen Ausländerakten auswerten müssen, um die Termine inhaltlich vorzubereiten.

Eine Serviceverbesserung ist durch eine Änderung der Organisation des Sachgebietes 1 – Allgemeine Ausländerangelegenheiten- der Stelle 32.42 geplant. Aufgaben nach dem Fachkräfteeinwanderungsgesetz sollen mit anderen Aufenthalten zum Zweck der Erwerbstätigkeit künftig zentral bearbeitet werden.

Diese Organisationsänderung war ursprünglich für Oktober 2022 geplant, kann allerdings erst mit Nachbesetzung von kurzfristig entstandenen Stellenvakanzen umgesetzt werden. Weitere Stellenschaffungen bei der Ausländerbehörde werden vor dem Hintergrund der Arbeitsbelastung (u.a. Ukraine) und im Hinblick auf den Stellenplan 2023/2024 derzeit geprüft. Die Besetzung von Stellen erweist sich momentan als herausfordernd.

Dr. Pollmann

Anlage/n:

Keine