

Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:
III/33/WG022 T.2550

Verantwortliche/r:
Herr Gerd Worm

Vorlagennummer:
332/001/2014

Sachstandsbericht zum Projekt "Umbau und Weiterentwicklung der Ausländerbehörde"

Beratungsfolge	Termin	N/Ö	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	19.11.2014	Ö	Kenntnisnahme	

Beteiligte Dienststellen
GME, Amt 20, Amt 11

I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

II. Sachbericht

Die Etablierung einer Willkommenskultur in der Verwaltung der Stadt Erlangen ist für die Ausländerbehörde mit einem Umbau sowohl ihrer räumlichen Infrastruktur wie auch ihrer Aufbau- und Ablauforganisation verbunden. Die Serviceorientierung in den bürgerbezogenen Geschäftsprozessen soll erhöht werden und der gesamte Kundenkontakt von einer transparenten, kompetenten und respektvollen Grundhaltung (Willkommenskultur) geprägt sein.

Der Stadtrat hat in seiner Sitzung am 26.09.2013 beschlossen, die Verwaltung mit der Erstellung eines Konzeptes für den Umbau der Ausländerbehörde zu beauftragen. Dieses Konzept sollte bis Oktober 2014 dem Stadtrat vorgelegt werden (vgl. Vorlage 13-2/306/2013). Aufgrund der Komplexität der Ausgangslage und der knappen Zeitvorgabe kann zum jetzigen Zeitpunkt zunächst ein weit gereifter Zwischenstand präsentiert werden. Zur Erstellung eines Gesamtkonzepts ist noch das Ergebnis der ab Dezember 2014 durchzuführenden Personalbemessung zu berücksichtigen. Ein umfassendes Konzept wird voraussichtlich im 2.Quartal 2015 vorliegen.

Unabhängig von der weiteren Projektarbeit werden einzelne Projektergebnisse aus Sicht des Fachamtes als wesentlich betrachtet. Diese sind:

1.

Es erfolgt die Einrichtung einer Wartezone mit zugehörigen Thekenarbeitsplätzen („Rezeption“) vor den Aufzügen im 2. OG des Rathauses. Dort sollen vorgelagerte Standarddienstleistungen erbracht und Kurzanliegen (Ausgabe von Aufenthaltstiteln, Antragsformularen, Informationserteilung, Entgegennahme von Unterlagen) abschließend geklärt werden. Diese Einrichtung verbessert maßgeblich die Kundenorientierung in den Geschäftsprozessen der Ausländerbehörde und erhöht die Kapazitäten der nachgelagerten Sachbearbeitung für komplexere, qualitativ hochwertig zu bearbeitende Vorgänge. An der Rezeption eingesetztes Personal benötigt erhöhte Kommunikations- und Fachkompetenzen. Erforderlichenfalls werden Fortbildungsmaßnahmen in Fach-Englisch und Kommunikationstrainings durchgeführt.

2.

In der Ausländerbehörde wird für Fälle, die eine übergreifende Zusammenarbeit oder die Einbindung von externen Kooperationspartnern erfordern, eine neue Organisationseinheit „Beratungsstelle für Integrationsfragen – BestIn“ geschaffen. Unter Integrationsfragen werden dabei alle komplexen Problemstellungen verstanden, die im Zusammenhang mit Zuwanderung und Aufenthalt von Nicht-Deutschen in Erlangen auftreten. Sie können im Vorfeld der Einreise beginnen und bis zur dauerhaften Integration reichen. Gemeint sind explizit aber auch Fragen und Risiken im Kon-

text der Beendigung des Aufenthalts in Deutschland. Diese Einrichtung trägt zur Nachhaltigkeit der Integrationsaktivitäten von und für Zuwanderer bei. Darüber hinaus sorgt sie für abgestimmte Vorgehensweisen zwischen allen am Prozess Beteiligten und trägt zum Imagegewinn der Ausländerbehörde bei.

3.

Zumindest zur Realisierung der unter 1. genannten Wartezone und Rezeption sind bauliche Veränderungen mit der Konsequenz eines erhöhten Raumbedarfs erforderlich. Die Fläche der künftigen Wartezone/Rezeption ist bisher mit Personal der Ausländerbehörde belegt. Für dessen Unterbringung müssen Ersatzflächen geschaffen werden. Die Kräfte sollten in den bisherigen Räumen der Rentenversicherung unterkommen, um eine räumliche Anbindung an die zuständige Gruppenleiterin zu herzustellen.

Vorbehaltlich des Ergebnisses der Personalbemessung sollen in den bisherigen Räumen der Rentenversicherung weiter zwei zusätzliche Kräfte der Beratungsstelle für Integrationsfragen untergebracht werden.

Eine anderweitige Unterbringung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rentenversicherung im Rathaus ist in einem Gesamtraumkonzept für die weiteren, bereits bekannten Raumbedarfe der Stadtverwaltung berücksichtigt.

4.

Seitens GME waren für erste bauliche Umsetzungsschritte, die bei Zustimmung zum Konzept noch im zweiten Halbjahr 2015 beginnen könnten, 150.000,- € zum Haushalt 2015 angemeldet, von Amt 20 jedoch nicht in den Haushalt aufgenommen worden.

Anlagen: Konzept Rezeption; Konzept Beratungsstelle für Integrationsfragen

III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

IV. Zum Vorgang