

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:
III/33

Verantwortliche/r:
Bürgeramt

Vorlagennummer:
33/042/2024

Antrag der Klimaliste Erlangen zur Einrichtung einer Telefonwarteschleife in der Ausländerbehörde Erlangens

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	21.02.2024	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen
Amt 17

I. Antrag

1. Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag Nr. 248/2023 der Klimaliste Erlangen vom 8.12.2023 (Anlage) ist damit bearbeitet.

II. Begründung

1. Ergebnis/Wirkungen

(Welche Ergebnisse bzw. Wirkungen sollen erzielt werden?)

Die telefonische Erreichbarkeit der Ausländerbehörde soll verbessert werden. Darüber hinaus sollen die Möglichkeiten, mit der Ausländerbehörde Kontakt aufzunehmen, besser und leicht verständlich bekannt gemacht werden.

2. Programme / Produkte / Leistungen / Auflagen

(Was soll getan werden, um die Ergebnisse bzw. Wirkungen zu erzielen?)

a) Telefonische Erreichbarkeit

Nachdem es den Schaltermitarbeiter*innen der Ausländerbehörde während der Öffnungszeiten in der Regel nicht möglich ist, Anrufe entgegenzunehmen, wurden separate Telefonzeiten eingerichtet. Während dieser Zeiten, in denen keine terminierten Vorsprachen stattfinden, sind die anwesenden Mitarbeiter*innen gehalten, Anrufe entgegenzunehmen und verpasste Anrufe zurückzurufen. Erreichbar sind zu den Telefonzeiten nicht nur die zentrale Sammelnummer 86-1993, sondern auch sämtliche Schaltersachbearbeiter*innen in den jeweiligen Fachgruppen. Damit soll es ermöglicht werden, direkt zur fachlich zuständigen und kompetenten Sachbearbeitung Kontakt aufzunehmen.

Für die Sammelnummer 86-1993 wurde der Anschluss neu konfiguriert. Durch die neue Softphone-Funktion ist es möglich, eingehende Anrufe einer Gruppe von Mitarbeiter*innen zuzuteilen. Außerdem kann nun mit unterschiedlichen Ansagen gearbeitet werden, je nachdem, ob der Anruf innerhalb oder außerhalb der Telefonzeiten erfolgt. Bei Anrufen innerhalb der Telefonzeiten ist wiederum danach zu unterscheiden, ob alle Anschlüsse belegt sind. Ist das der Fall, so wird der nächste Anrufende darüber benachrichtigt und verbleibt in der Warteschleife. Weitere Anrufende werden hingegen darauf verwiesen, es später nochmals zu probieren oder die Ausländerbehörde per E-Mail zu kontaktieren.

b) Verbesserte Information über Möglichkeiten der Kontaktaufnahme

Die Telefonzeiten sowie die Telefonnummern wurden auf den einschlägigen Unterseiten der Homepage ergänzt. Darüber hinaus wurde eine neue Internetseite mit Informationen zur Kontaktaufnahme mit der Ausländerbehörde gestaltet („Ausländerbehörde – allgemeine Informationen“). Diese Seite wird mit den Seiten aller einschlägigen Serviceleistungen sowie mit der allgemeinen Unterseite der Ausländerbehörde verlinkt. Außerdem soll im Eingangsbereich der Ausländerbehörde deutlich sichtbar mit einem QR-Code auf diese Informationsmöglichkeit hingewiesen werden.

3. Prozesse und Strukturen

(Wie sollen die Programme / Leistungsangebote erbracht werden?)

Die neue Telefonschaltung sowie die Internetseite sind bereits in Benutzung.

4. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

- ja, positiv*
- ja, negativ*
- nein

5. Ressourcen

(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	€	bei Sachkonto:
Personalkosten (brutto):	€	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

Haushaltsmittel

- werden nicht benötigt
- sind vorhanden auf IvP-Nr.
bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
- sind nicht vorhanden

Anlagen: Antrag der Klimaliste Erlangen

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang