

Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:
III/331/NAB

Verantwortliche/r:
Frau Kerstin Wagner

Vorlagennummer:
331/001/2010

Kundenbefragung in der Ausländerbehörde

| Beratungsfolge | Termin | Status | Vorlagenart | Abstimmung |
|---------------------------------------|------------|--------|---------------|-----------------------|
| Haupt-, Finanz- und Personalausschuss | 28.07.2010 | Ö | Kenntnisnahme | zur Kenntnis genommen |

Beteiligte Dienststellen

I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

II. Sachbericht

Die Ausländerbehörde der Stadt Erlangen nimmt neben 7 weiteren Großstädten vergleichbarer Größenordnung an einem bundesweiten Vergleichsring für Ausländerwesen unter der Projektleitung der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement) teil. In 5 Arbeitssitzungen über einem Zeitraum von Mai 2009 bis Ende 2010 sollen Kennzahlensysteme entwickelt und angewendet, kommunale Leistungen durch Kennzahlen abbildbar und vergleichbar werden und der interkommunale Erfahrungsaustausch gefördert werden.

Im Rahmen dieses Projektes wird auch eine Kundenbefragung durchgeführt.

Der zugrunde liegende Fragebogen wurde von der KGSt unter Beteiligung der 8 am Vergleichsring teilnehmenden Städte erstellt und wird in den Städten - nach einheitlicher Vorgabe - nicht ausgelegt, sondern für Kundeninterviews genutzt, die in den Ausländerbehörden von neutralen Personen (Auszubildende) durchgeführt werden sollen.

Der Fragebogen orientiert sich an dem KGSt-Fragebogen, der bei der Bewertung des Bürgerbüros eingesetzt wird, auch um im Quervergleich evaluieren zu können, ob und wie unterschiedlich Dienstleistungen in Bürgerbüros und Ausländerbehörden bewertet werden.

Bei der Stadt wird die Befragung durch Auszubildende des Personalamtes unter Beachtung folgender Vorgaben durchgeführt:

- Befragung nach Erledigung des Kundengeschäfts außerhalb der Sachbearbeiterbüros.
- Die Befragung erfolgt in allen Bereichen mit Kundenbeteiligung (Einbürgerung / Asyl / Studentenaufenthalte / Familiennachzug); der Aufgabenbereich ist auf dem Befragungsbogen zu vermerken.
- Für eine aussagekräftige Auswertung sind mindestens 100 Fragebögen vollständig zu erheben.
- Übersendung zur weiteren Auswertung an den Projektleiter der KGSt.

Da die Auszubildenden die befragten Personen nicht kennen und auch die Namen der befragten Personen nicht auf dem Fragebogen vermerkt werden, ist eine Anonymisierung gewährleistet.

Wartezeiten während der Sachbearbeitung werden in Einverständnis mit der Amtsleitung im Einzelfall dazu genutzt, die Fragebögen auch direkt ausfüllen zu lassen, soweit keine Verständigungsprobleme zu erwarten sind und der Bürger der Befragung zugestimmt hat. Hiermit wird beabsichtigt, dem Bürger unnötige Wartezeiten wegen der Durchführung der Befragung zu ersparen.

III. Behandlung im Gremium

Beratung im Haupt-, Finanz- und Personalausschuss am 28.07.2010

Protokollvermerk:

Die Mitteilung zur Kenntnis wird auf Antrag von Herrn StR Janik zum Tagesordnungspunkt erhoben.

Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

gez. Aßmus
Vorsitzende/r

gez. Wüstner
Berichtersteller/in

III. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

IV. Zum Vorgang