



Gelsenkirchen

Die Oberbürgermeisterin

Mitteilungsvorlage		
<input checked="" type="checkbox"/>	öffentlich	<input type="checkbox"/> nichtöffentlich
Drucksache Nr.		
20-25/1122		

Referat, Auskunft erteilt, Telefon-Durchwahl

32 - Öffentliche Sicherheit und Ordnung - Herr Sulkowski, 169-55 63

Datum

20.04.2021

Beratungsfolge

Sitzungstermine Top

Haupt-, Finanz-, Beteiligungs-, Personal- und Digitalisierungsausschuss **06.05.2021**

Betreff

**Anfrage der Stadtverordneten Frau Stöcker
-Kontakt zur Ausländerbehörde -**

Inhalt der Mitteilung

In der Sitzung am 25.02.2021 wurde unter TOP 4 folgende Anfrage gestellt:

14. Kontakt zur Ausländerbehörde

Frau Stöcker erklärte, ein Kontakt zur Ausländerbehörde sei zurzeit nur über das Kontaktformular auf der Homepage möglich. Dies Sorge allerdings dafür, dass ältere Mitmenschen oder Mitmenschen ohne entsprechenden Zugang zum Internet, Laptop, Computer usw. keine Chance erhielten, Kontakt für ihre Anliegen herzustellen. Ein telefonischer Kontakt sei gar nicht möglich. Zudem werde auf Kontaktanfragen, welche über das entsprechende Formular auf der Homepage versendet würden, nicht oder extrem zeitverzögert reagieren. Sie bittet darum um die Beantwortung der nachfolgenden Fragen:

1. Wie stellt sich die Struktur der Ausländerbehörde in Zeiten der Corona Pandemie dar?
2. Welche Lösungsansätze sind vorhanden, um den o.g. Mangel abzustellen?

Stellungnahme der Verwaltung:

zu 1.

Der Stellenplan der Ausländerbehörde umfasst derzeit 53,75 Stellen. Wegen der geltenden Regelungen zur Bekämpfung der Corona Pandemie war auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ausländerbehörde die Möglichkeit zur Arbeit im Home-Office unter Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes und des

Publikumsverkehrs zu eröffnen. Dies geschieht bei der Ausländerbehörde in einem Schicht- und Wechselmodell.

Die Räumlichkeiten der Ausländerbehörde lassen einen pandemiekonformen Publikumsverkehr im Gebäude aus baulichen Gründen nicht zu. Aus diesem Grunde wurde ein Behelfsmodell zur Bedienung der Kundinnen und Kunden nach vorheriger Terminvergabe über sogenannte Walk-in-Schalter geschaffen. Das Modell sieht vor, dass die Ausländerbehörde eingehende Anträge zunächst intern prüft und die Antragsstellerinnen und Antragssteller nach positiver Prüfung gezielt an den Walk-in-Schalter vorlädt, wenn dies zwingend zum Abschluss des Vorganges erforderlich ist. Die Antragsabgabe kann dabei durch die Kundinnen und Kunden per Kontaktaufnahme über das Telefon (Hotline 0209/169-29 07), über das Online Kontaktformular (www.gelsenkirchen.de/ah) oder per Einwurf des schriftlichen Antrags in den Hausbriefkasten erfolgen. Da jedoch sehr viele Kundinnen und Kunden ihre Anliegen bei der Ausländerbehörde vorbringen möchten, die Ausländerbehörde allerdings nur über begrenztes Personal verfügt, kommt es häufig dazu, dass alle Gesprächsplätze der Telefonhotline durch eingehende Anrufe belegt sind und die Beantwortung der Anfragen über das Online-Kontaktformular oder den Hausbriefkasten verzögert erfolgt.

zu 2.

Bei der Ausländerbehörde wurde im letzten Jahr eine Organisationsuntersuchung durchgeführt, deren Ergebnis sich derzeit in der Umsetzungsphase befindet. Durch die Untersuchung wurden 7 neue Planstellen in Vollzeit geschaffen.

Gleichzeitig wurde die Struktur der Ausländerbehörde grundlegend verändert. So wird es zukünftig u.a. ein Team Service geben, dessen Aufgabe in erster Linie der Kundenkontakt sein soll. Durch einen entsprechenden Personalschlüssel soll die Erreichbarkeit der Ausländerbehörde für Anfragen deutlich verbessert werden. Für die Zeit der andauernden Pandemie wird darüber hinaus momentan die Einrichtung weiterer Walk-in-Schalter baulich geprüft. Durch die Ausweitung sollen mehr pandemiekonforme Kontakte ermöglicht und somit die Bearbeitungszeit der gestellten Anträge verringert werden. Die abschließende Antragsbearbeitung erfolgt künftig im ebenfalls neu aufzustellenden Team Aufenthalt und Integration.

Dr. Schmitt