

Antrag des Beirates für Migration und Integration:

„Die Verwaltung möge beauftragt werden, zu prüfen, wie die Kundenzufriedenheit festgestellt werden kann und wie Verbesserungspotentiale im Hinblick auf Arbeitsqualität, Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit identifiziert und verbessert werden können“.

1. Identifikation des Verbesserungspotentials bei der Arbeitsqualität

- a) Überprüfung abgeschlossener Vorgänge durch die Bereiche Recht bzw. Revision oder durch das Ministerium des Innern und für Sport.
Problem: hoher Aufwand für Außenstehende, ablehnende Resonanz zu erwarten
- b) Auswertung des Erfolges/Misserfolges von Widerspruchs- und Klageverfahren.
Dies deckt nur einen Teilbereich der Arbeitsqualität, insbesondere das Ergebnis ab. Nicht vollständig abgedeckt ist dabei die Qualität im Verfahrensablauf.

2. Identifikation des Verbesserungspotentials bei der Mitarbeiterzufriedenheit

Mitarbeiterbefragung: Vorlage eines Vergleichsrings der Bürgerämter vorhanden, Problem Aussagekraft

3. Identifikation des Verbesserungspotentials bei der Kundenzufriedenheit

- a) Fragebogen; abgelehnt
- b) Kundenbefragung; hoher Aufwand (ggf. Auszubildende), Vorlage der KGSt sowie eines Vergleichsrings der Bürgerämter vorhanden
- c) Aufarbeitung statistischen Materials über Beschwerden

4. Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit

- a) Organisationsveränderung durch schrittweisen Wegfall der drei Sondergebiete Visum, Werkvertragsarbeitnehmer sowie Asyl/Abschiebungen. Die damit beschäftigten Mitarbeiter/innen werden zu allgemeinen Sachbearbeiter/innen. Daraus ergeben sich weniger Fälle pro Mitarbeiter/in und die in der Organisationslehre grundsätzlich präferierte Sachbearbeitung aus einer Hand.
- b) Einführung eines Internetauftritts der Abteilung Aufenthaltsrecht noch im dritten Quartal 2010.
- c) Fortbildungsveranstaltungen für die Mitarbeiter/innen zum Umgang mit schwierigem Publikum sowie zur interkulturellen Kompetenz
- d) Besser geeignetes Gebäude
- e) Zusätzliche Mitarbeiter/innen